

ОПИСАНИЕ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ В ОБЛАКО»

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

- 1.1. Услуга обеспечивает процедуры резервного копирования, хранения и восстановления данных с удаленной площадки Заказчика в облачный Репозиторий Исполнителя с помощью программного комплекса Backup & Replication.
- 1.2. С помощью Услуги Заказчик может осуществлять резервное копирование из собственной инфраструктуры и инфраструктуры других поставщиков облачных услуг в Репозиторий Исполнителя для последующего хранения и при необходимости восстановления из него. Заказчику для реализации резервного копирования ВМ в Репозиторий Исполнителя предоставляется возможность подключения собственной виртуальной инфраструктуры на платформах VMware и Microsoft Hyper-V, а также осуществлять резервное копирование физических серверов, рабочих станций и ноутбуков на базе ОС Windows, Linux (при наличии агентов резервного копирования).
- 1.3. Для виртуальных машин на базе ОС Microsoft Windows имеется возможность по активации консистентного резервного копирования для прикладного и системного ПО, установленных внутри виртуальной машины с помощью технологии Windows VSS. Консистентное резервное копирование прикладного и системного ПО на ВМ с ОС отличной от Microsoft Windows Server не поддерживается. Консистентное резервное копирование доступно для СУБД MS SQL Server. Для иных СУБД функционал консистентного резервного копирования ограничен.
- 1.4. В рамках Услуги Заказчик может самостоятельно отслеживать состояние заданий резервного копирования.
- 1.5. Требования к Инфраструктуре на стороне Заказчика приведены в документации по Услуге по ссылке <https://cloud.ru/docs/backup-cloud/ug/index>, в разделе «Ограничения и особенности».
- 1.6. На Рисунке 1 приведена общая упрощенная схема проведения резервного копирования с удаленной площадки Заказчика в Репозиторий Исполнителя с использованием сервера резервного копирования Заказчика с указанием зон ответственности:

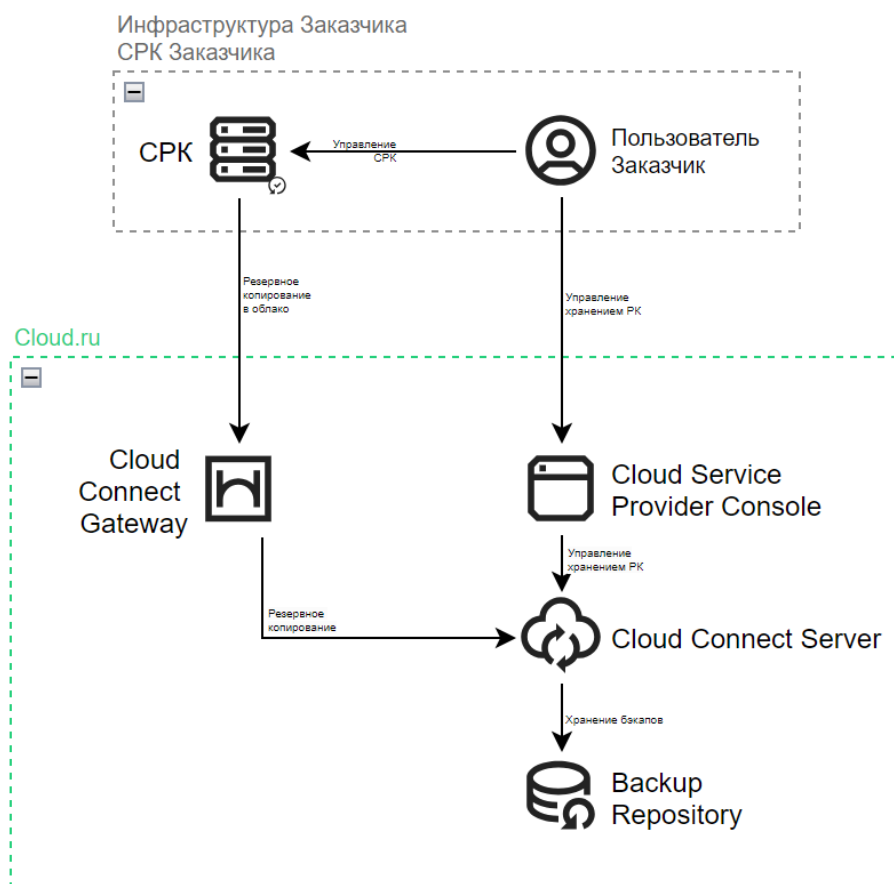


Рисунок 1: схема проведения резервного копирования с удаленной площадки Заказчика в Репозиторий Исполнителя с использованием сервера резервного копирования

- 1.7. На Рисунке 2 приведена общая упрощенная схема проведения резервного копирования с удаленной площадки Заказчика в Репозиторий Исполнителя с использованием арендованного агента Backup & Replication с указанием зон ответственности:

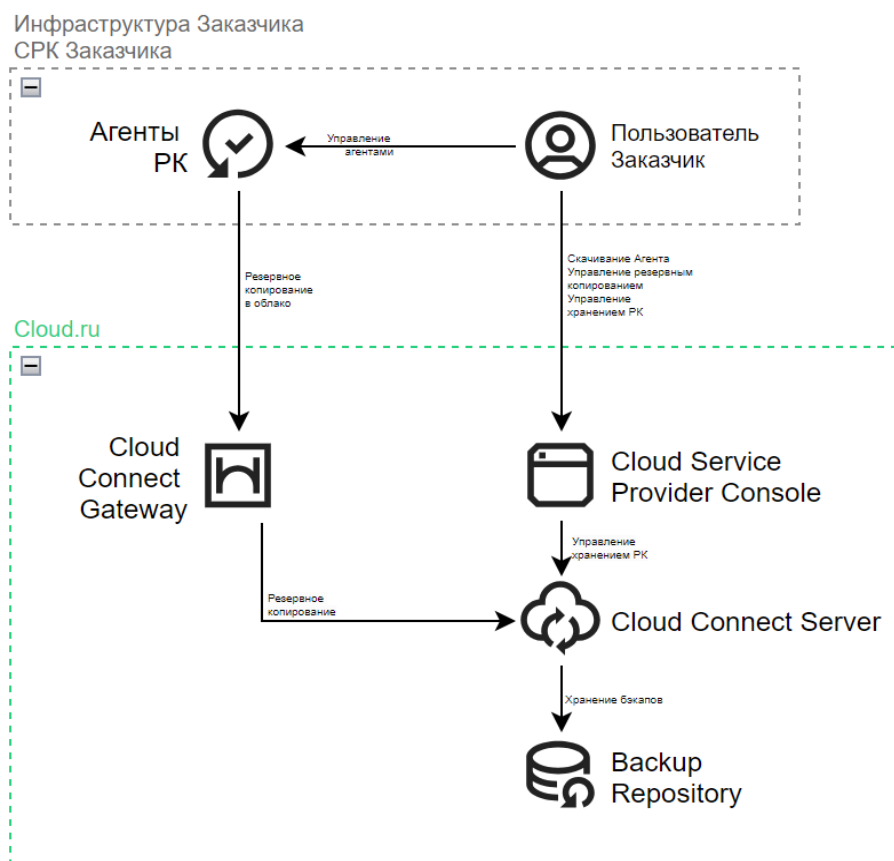


Рисунок 2: схема проведения резервного копирования с удаленной площадки Заказчика в Репозиторий Исполнителя с использованием арендованного агента Backup & Replication

- В зоне ответственности Заказчика находятся все ресурсы, расположенные на его стороне: Сервер Backup & Replication, агенты резервного копирования. В зоне ответственности Исполнителя – функционирование шлюза сервиса резервного копирования в облако, консоли управления сервисом резервного копирования в облако и Репозитория Исполнителя.
- 1.8. Для подключения к Услуге Заказчик может выбрать один или несколько типов подключения, которые описаны в Приложении № 1. VMW.1.1. к Договору.
- 1.9. В целях обеспечения защиты Инфраструктуры облачного Репозитория Исполнителя реализовываются следующие меры и механизмы защиты:

Табл.2. Обеспечение защиты Инфраструктуры VMW

Уровни защиты	Мероприятия
Защита Облака Cloud.ru и средств его управления	
Физический	Обеспечивается: – размещение всего оборудования инфраструктуры в ЦОД, соответствующих требованиям надежности по категории Tier 3; – контроль и управление доступом к оборудованию; – наличие системы видеонаблюдения на объектах информатизации ЦОД.
Сетевой	Обеспечивается защита периметров ЦОД и их сегментирование с использованием межсетевых экранов нового поколения (NGFW), осуществляющих в том числе выявление и предотвращение компьютерных атак.
Инфраструктурный	Обеспечивается: – антивирусная защита инфраструктуры с использованием антивирусных средств для облачных сред; – управление доступом к инфраструктуре с использованием средств двухфакторной аутентификации подключающихся к ней администраторов; – контроль действий привилегированных пользователей с использованием специализированных средств; – регулярный контроль и анализ защищенности инфраструктуры с использованием специализированных средств по выявлению уязвимостей в используемом ПО и его некорректной конфигурации, влияющей на уровень защищенности ПО, с устранением выявленных уязвимостей и/или недостатков; – сбор и анализ событий информационной безопасности.
Дополнительный	Осуществляются периодические тестирования на проникновение и аудит информационной безопасности Инфраструктуры VMW с привлечением сторонних организаций. Выявленные в ходе соответствующего тестирования и/или аудита недостатки устраняются по факту их выявления.
Защита KY VMware	
Приложения	Защита с использованием специализированного межсетевого экрана уровня приложений (Web Application Firewall).
Дополнительный	Осуществляются регулярные сканирования консоли на наличие актуальных уязвимостей и его периодические тестирования на проникновение с привлечением сторонних организаций. Выявленные уязвимости и/или недостатки устраняются по факту их выявления.
Изоляция «Организаций» Заказчика	
VMW	Осуществляется встроенными средствами VMW.
Сетевой	Осуществляется средствами SDN.
Дополнительный	В рамках периодических тестирований на проникновение всей инфраструктуры проводятся тестирования на возможность проникновения потенциального нарушителя из одной «Организации» в другую с преодолением используемых механизмов защиты.

- 1.10. Параметры резервного копирования в облако. Расписание и тип резервного копирования задаются Заказчиком. Срок хранения резервных копий определяется политиками резервного копирования, при этом суммарный объем всех копий не может превышать размер Репозитория.
- 1.11. Восстановление ВМ.
- 1.11.1. Работы по восстановлению из резервных копий производятся Заказчиком самостоятельно. При восстановлении виртуальной машины можно перезаписать исходную существующую ВМ, либо создать новую ВМ рядом на свободном дисковом пространстве.
- 1.11.2. В рамках услуги Заказчик имеет возможность гранулярного восстановления отдельных файлов из резервной копии виртуальной машины, при этом выбранный файл может быть восстановлен в исходную виртуальную машину, либо сохранен на локальном СХД Заказчика. При этом целостность данных не гарантируется. Гранулярное восстановление для прикладного и системного ПО, работающего под управлением ОС отличной от Windows Server не доступно. Гранулярное восстановление доступно для СУБД MS SQL Server. Для иных СУБД функционал гранулярного восстановления ограничен.
- 1.12. Техническое описание решения Услуги:

Табл.3. Техническое описание решения Услуги

Программная платформа	Услуга реализуется средствами программного комплекса Backup & Replication и сервиса резервного копирования в облако. Пользовательская инструкция по работе с услугой доступна в документации по ссылке https://cloud.ru/docs/backup-cloud/ug/ .
Аппаратная платформа	Резервное копирование в облако осуществляется на предоставляемую Заказчику в рамках услуги область программно-аппаратного комплекса.
Технические особенности и ограничения	Скорость резервного копирования и восстановления данных на площадку Заказчика ограничена пропускной способностью канала доступа в Интернет из инфраструктуры Заказчика до Enterprise, а также скоростью чтения данных с СХД Исполнителя. Прочие особенности и ограничения указаны в документации по ссылке https://cloud.ru/docs/backup-cloud/ug/ .

- 1.13. Аренда лицензий на программное обеспечение. Исполнитель предлагает Заказчику доступ к программному обеспечению системы резервного копирования. Перечень такого программного обеспечения Заказчик может запросить у ответственного лица Исполнителя (раздел 10 Договора), стоимость определяется в соответствующем бланке Заказа.

2. ТАРИФИКАЦИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Тарификация Услуги статическая (Allocation).
- 2.2. Стоимость Услуги формируется в зависимости от максимального количества объектов (виртуальная машина, физический сервер, рабочая станция), для которых производилось резервное копирование в течение отчетного периода (календарного месяца) и объема дискового пространства, выделенного под хранение резервных копий Заказчика.

3. ИНЫЕ УСЛОВИЯ, ПРИМЕНИМЫЕ К УСЛУГЕ

- 3.1. Возможные виды подключения / изменения / отключения Услуги:
- 3.1.1. Посредством подписания Заказа (с учётом п. 3.5. настоящего Приложения).
- 3.2. Возможный порядок расчётов по Услуге:
- 3.2.1. Постоплата.
- 3.3. Возможные способы оплаты / порядок пополнения Баланса:
- 3.3.1. Оплата в безналичном порядке на основании выставленного Исполнителем счёта.
- 3.4. Заказчик самостоятельно несет ответственность за работоспособность программного обеспечения, устанавливаемого на ВМ.
- 3.5. Стороны установили следующий порядок заказа Услуги по настоящему Приложению:
- 3.5.1. Заказ на подключение Услуги по настоящему Приложению должен быть направлен Исполнителю не позднее, чем за 6 (шесть) рабочих дней до даты начала оказания Услуги;
- 3.5.2. В течение 3 (трех) рабочих дней Исполнитель или его уполномоченный представитель обязуется рассмотреть Заказ на Услугу и направить лицу, направившему Заказ, ответ (подписанный со своей стороны Заказ или отказ в предоставлении Услуги с обоснованием причины);
- 3.5.3. В случае согласования Сторонами Заказа Услуга по такому Заказу предоставляется в дату начала оказания Услуги, зафиксированную в Заказе, с 10:00 по московскому времени.
- 3.6. Заказчик самостоятельно несет ответственность за сохранность данных и принимает самостоятельно меры по их сохранению при отказе от Услуги. При отказе от Услуги Исполнитель вправе удалить данные Заказчика по истечении 5 (пяти) рабочих дней после отказа от Услуги.
- 3.7. При оказании (получении) Услуги зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещенных на них информационных систем распределяются между Исполнителем и Заказчиком в соответствии с указанными ниже условиями.
- Исполнитель обеспечивает:
- работоспособность Инфраструктуры (программно-аппаратного комплекса резервного копирования, сети SAN).
- Заказчик обеспечивает:
- создание списка ВМ подлежащих резервному копированию;
 - работоспособность на своей площадке ПО Backup & Replication.