

**SECURING YOUR  
BUSINESS GROWTH**



 **linxdatacenter**

Стандартные условия Рамочного договора

# ОПИСАНИЕ УСЛУГИ LINX MIGRATION

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....	3
1.1. Назначение документа .....	3
1.2. Обзор услуги .....	3
1.3. Технические термины и сокращения .....	3
2. Описание услуги.....	5
2.1. Общее .....	5
2.2. Характеристики Услуги.....	5
2.3. Заказ услуги .....	5
2.4 Организация Услуги .....	6
2.5. Обязательства Клиента .....	7
2.6. Обязательства Линкс.....	7
2.7. Обслуживание .....	7
2.8. Техническая поддержка.....	8

## **1. ВВЕДЕНИЕ**

### **1.1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА**

Настоящий документ описывает услугу Linx MIGRATION – услугу по миграции виртуальных машин со сторонних платформ виртуализации в облачную платформу Linx Cloud. Это Описание Услуги является частью Стандартных условий, как предусмотрено п. 1.6, 1.7. Рамочного договора об услугах центра обработки данных или Рамочного договора об услугах виртуальной инфраструктуры (далее – «Рамочный договор» или «Договор»), заключенного между Клиентом и Линкс, и содержит стандартные условия, требования и правила для всех клиентов Линкс, которые применяются к отношениям Сторон при предоставлении Услуг. Настоящий документ также включает в себя Соглашение об уровне обслуживания. При использовании Услуг Линкс, указанных в настоящем документе, Клиент также руководствуется положениями Рамочного договора. Актуальную редакцию Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <http://linx.ru/documents>.

### **1.2. ОБЗОР УСЛУГИ**

Linx MIGRATION представляет собой услугу, включающую в себя комплекс мероприятий по миграции инфраструктуры со сторонних платформ или с серверов on-premise в облачную платформу Linx Cloud с использованием инструмента фоновой репликации бизнес-приложений и быстрым запуском на платформах виртуализации в Linx Cloud.

Услуга предоставляется на базе виртуализированной платформы с резервированными компонентами, расположенной в безопасном помещении центра обработки данных с низкой задержкой и включающей подсистемы резервного хранения, удаленного управления и мониторинга услуг в целях обеспечения непрерывной работы процесса миграции.

Для работы Услуги Linx MIGRATION необходимы виртуальные ресурсы (VCPU, RAM, HDD), которые приобретаются отдельно в рамках Услуги «LINUXCLOUD IAAS».

Услуга Linx MIGRATION не является услугой связи.

### **1.3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

В дополнение к терминам, определенным в других разделах данного Описания Услуг и Рамочного договора, а также иных Описаниях услуг, термины, употребляемые в данном документе с заглавной буквы, и технические сокращения употребляются и имеют значение, указанное в таблице ниже.

Определение	Описание
<b>Услуга</b>	<b>Linx MIGRATION</b> - услуга по миграции инфраструктуры со сторонних облачных платформ или с серверов on-premise в облачную платформу Linx Cloud на базе автоматизированного программного решения, которое позволяет перенести IT-инфраструктуру в режиме реального времени, без приостановки работы приложений.
<b>Миграция в облако</b>	Перемещение данных и метаданных виртуальной машины или физического сервера с одной платформы на другую. Масштаб переезда может быть разным: от переноса одного или нескольких приложений до изменения подхода к построению всей IT-инфраструктуры предприятия.
<b>ВМ</b>	Виртуальная машина на виртуализированной платформе.
<b>План миграции</b>	Процесс настройки на портале самообслуживания плана миграции в облако и порядок их запуска ВМ после переноса.
<b>IT-инфраструктура</b>	Организационно-техническое объединение программных, вычислительных и телекоммуникационных средств, связей между ними и эксплуатационного персонала, обеспечивающее предоставление информационных, вычислительных и телекоммуникационных ресурсов.
<b>Тестовая миграция</b>	Миграция в целевую среду перед окончательным переключением на целевую площадку.
<b>On-Premise</b>	Использование собственной инфраструктуры и ресурсов для размещения ВМ.
<b>Портал самообслуживания</b>	Панель управления, размещенная в доменной зоне Линкс по адресу <a href="https://iaas-ru-hst.linxdatacenter.com/">https://iaas-ru-hst.linxdatacenter.com/</a> , предназначенная для конфигурирования и настройки плана миграции, а также контроля процесса миграции в режиме реального времени.
<b>Портал Линкс</b>	Портал Линкс, размещенный по адресу в сети интернет – <a href="https://portal.linxdatacenter.com">https://portal.linxdatacenter.com</a> , предназначенный для мониторинга текущего состояния оказываемых услуг и коммуникации со Службой Поддержки Линкс.
<b>Уполномоченный персонал клиента</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• основное контактное лицо Клиента, указанное в Заказе на предоставление Услуги</li><li>• иное лицо, обращающееся к Линкс по вопросу предоставления услуги, при условии, что такое обращение сделано через Портал Линкс, размещенный по адресу в сети интернет – <a href="https://portal.linxdatacenter.com">https://portal.linxdatacenter.com</a></li></ul>

## 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

### 2.1. ОБЩЕЕ

Linx MIGRATION является услугой по миграции инфраструктуры, сопряженной с предоставлением Клиенту доступа к portalу самообслуживания для организации процесса миграции, позволяющего Клиенту перенести IT-инфраструктуру в облачную платформу Linx Cloud в режиме реального времени, без приостановки работы приложений.

Использование Клиентом доступного в рамках оказания услуги программного обеспечения может быть обусловлено необходимостью принятия Клиентом условий использования программ для ЭВМ, определенных правообладателем программного обеспечения. В этом случае условия, порядок и правила использования таких программ для ЭВМ будет регулироваться условиями лицензии или договора между Клиентом и правообладателем программ для ЭВМ.

### 2.2. ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ

Услуга предоставляется как изолированное решение по миграции в реальном времени с поддержкой российских и зарубежных платформ виртуализации. Используемые методы и средства миграции позволяют обеспечить согласованность данных и непрерывность бизнес-процессов при переносе в облако критических систем, приложений и сервисов, обеспечивая при этом:

- полную автоматизацию миграционных процессов (создание виртуальных машин, подбор конфигураций, контроль переноса данных);
- поддержку консистентных копий файловой системы на уровне приложений;
- последовательную background репликацию, обеспечивающую целостность и сохранность данных на всех этапах миграции;
- гибкие сценарии миграции и систему оркестрации;
- неограниченное количество тестовых миграций;
- изолированное окружение, обеспечивающее безопасность при репликации данных;
- переключение на смигрированное окружение за одно окно обслуживания.

В рамках услуги предоставляется доступ к Порталу самообслуживания с функционалом для конфигурирования и настройки плана миграции, а также контроля процесса миграции в режиме реального времени.

### 2.3 ЗАКАЗ УСЛУГИ

Для заказа Услуги Уполномоченный Персонал Клиента должен направить соответствующий запрос одним из следующих способов:

- через Портал Линкс, размещенный по адресу в сети интернет <https://portal.linxdatacenter.com>.
- письмом на адрес [support@linxdatacenter.com](mailto:support@linxdatacenter.com), в котором указать следующую информацию:

**В теме запроса:** «Заказ услуги Linx Migration».

**В теле запроса:** Количество Виртуальных Машин, статический IP-адрес хоста, с которого будет осуществляться перенос VM.

- по телефону Службы технической поддержки Клиентов Линкс 8 800 350-05-94 или +7 495 369-05-94.

Полученный от Клиента запрос обрабатывается Службой технической поддержки Клиентов Линкс. При наличии технической возможности изменения конфигурации в соответствии с запросом Клиенту направляется письмо-подтверждение и форма заказа на Услугу с информацией о параметрах услуги и её стоимости.

Клиент при получении письма подтверждает (согласовывает) Заказ путем подписания формы Заказа. Заказ вступает в силу и становится обязательным для Сторон после его акцепта Линкс путем подписания.

## 2.4 ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

1. Клиент должен сообщить следующую информацию, фиксируемую в Заказе:

- количество переносимых VM;
- запрашиваемую дату предоставления услуги;
- целевой VDC на площадке Linx (предоставленный в рамках Услуги «LINUXCLOUD IAAS»);
- фиксированный IP с которого будет осуществляться вход (для добавления в firewall).

2. После подписания Заказа Сторонами Клиенту будет выставлен счет за оказываемую Услугу в формате фиксированного единовременного платежа (ОТС) в пределах объема запланированных к переносу VM на облачную платформу Linx Cloud, указанных в Заказе на Услугу. Оплата счета осуществляется в соответствии с условиями, указанными в рамочном договоре.

3. После подписания Заказа Сторонами Линкс организует доступ к порталу самообслуживания, после чего клиенту на электронную почту, указанную в Заказе, будут направлены параметры доступа к Порталу самообслуживания, а также предложено войти на Портал самообслуживания для конфигурирования и настройки плана миграции, проведения тестовых миграций, а также контроля процесса миграции в режиме реального времени, о чём Клиент извещается по электронной почте, указанной в Заказе.

4. Клиент вправе произвести миграцию в пределах срока оказания услуги, определённого в Заказе как “Ожидаемый срок установки”. Завершение процесса миграции подтверждается Клиентом путем нажатия на кнопку «detach» в интерфейсе портала самообслуживания. После завершения процесса миграции Клиент в течение 3 рабочих дней проводит тестирование перенесённых VM в инфраструктуре Линкс.

5. В случае отсутствия мотивированных замечаний Клиента по качеству оказания услуги в течение 3 рабочих дней с момента оказания услуги, а равно по истечении ожидаемого срока установки, указанного в заказе, Линкс подготовит акт приемки («Акт приемки в коммерческую эксплуатацию»), подпишет этот акт и направит его представителю Клиента.

6. В течение пяти (5) Рабочих дней с момента получения акта приемки («Акт приемки в коммерческую эксплуатацию») Клиент обязуется принять Услугу, подписав и вернув в адрес Линкс подписанный Акт приемки в коммерческую эксплуатацию.

В случае неподписания Клиентом Акта приемки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ) и непредставления мотивированного отказа от его подписания в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента направления его Клиенту, Акт приемки в коммерческую эксплуатацию считается подписанным Сторонами, услуги считаются оказанными надлежащим образом с даты, указанной в Акте ПКЭ, датой ПКЭ считается дата, указанная в Акте приемки в коммерческую эксплуатацию. В отношении настоящей Услуги данный пункт заменяет иные условия, согласованные Сторонами в Рамочном договоре.

7. В случае превышения количества переносимых ВМ, указанных в Заказе, стоимость переноса ВМ, сверх согласованного количества в Заказе будет рассчитана в зависимости от фактического количества использованных ВМ, превышающих количество ВМ в Заказе, и стоимости миграции 1 (одной) ВМ по Заказу, и подлежит оплате по дополнительному счету, направляемому Линкс, не позднее 10 рабочих дней с даты ПКЭ, указанной в соответствующем акте.

## 2.5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Дополнительно на основании Заказа Клиента и за дополнительную плату Линкс может предоставить **профессиональные ИТ-услуги удаленного обслуживания** для Клиента, такие как: различные уровни настройки и поддержки миграции, консультирование по вопросам безопасности, доступные для Заказа в рамках услуги "Remote Hands".

## 2.6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КЛИЕНТА

**Надежность персонала и квалификации.** Клиент признает, что возможность конфигурировать настройки по миграции несет риски нарушения безопасности; Клиент гарантирует, что весь персонал Клиента, которому предоставлен доступ к настройкам плана миграции, является заслуживающими доверия инженерами и профессионалами в сфере ИТ.

**Безопасность.** Клиент единолично ответственен за защиту своих сетей и данных от сетевых злоумышленников и вредоносного содержимого, включая, но не ограничиваясь хакерами и компьютерными вирусами. Клиент получает преимущество от того факта, что Линкс принимает меры по защите правильной работы своей сети от негативных влияний, но Клиент не должен полагаться исключительно на них при защите своих собственных сетей.

**Соблюдение регулирующих требований:** кроме того, Клиент должен соблюдать правила, установленные Стандартными условиями, включая, но не ограничиваясь, соблюдать Политику допустимого использования Линкс.

Актуальные редакции Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <http://linx.ru/documents>. В том случае, если Клиент не выполняет указанные выше условия или иным образом нарушает нормальный ход трафика или операционной деятельности Линкс, либо ставит под угрозу возможность Линкс по предоставлению услуг, деятельности других клиентов или репутацию Линкс как поставщика услуг, Линкс может приостановить действие услуги в соответствии со статьёй 7 Рамочного договора.

Клиент должен соблюдать Кодекс деловой этики для контрагентов., размещённый по ссылке в сети интернет по постоянному адресу <https://linxdatacenter.com/documents>.

Клиент обязуется при пользовании услугой использовать только лицензионное программное обеспечение. При выявлении использования нелегального программного обеспечения Линкс вправе предъявить Клиенту требование о полном возмещении убытков.

## 2.7. ОБСЛУЖИВАНИЕ

Линкс может по собственному усмотрению и без предупреждения проводить обслуживание, не оказывающее влияние на Услугу. Однако при проведении обслуживания, влияющего на Услугу, Линкс обязуется придерживаться следующих процедур.

### **Плановое обслуживание**

Линкс периодически проводит плановое обновление программного обеспечения, используемого при оказании услуги, производит плановое обслуживание на территории Линкс и может планировать замену оборудования в ответ на уведомления об окончании срока службы оборудования от его поставщиков, в ходе которых Клиент может не иметь доступа и/или возможности пользоваться Услугой, и/или в ходе которых качество оказываемой Услуги может временно ухудшиться или оказание Услуги быть временно приостановлено. Линкс должен направлять Клиенту предварительное уведомление за семь (7) дней до проведения планового обслуживания. Клиент должен по мере возможности оказывать содействие Линкс в процессе проведения обслуживания.

### **Срочное обслуживание**

Под Срочным обслуживанием подразумеваются любые действия, предпринимаемые Линкс для исправления условий, которые потенциально могут привести или приводят к сбою в Услуге и которые требуют незамедлительного исправления. Линкс может осуществлять Срочное обслуживание в любое время по усмотрению Линкс и должен направить уведомление о Срочном обслуживании Клиенту, как только это станет возможно с учетом обстоятельств. Линкс будет регулярно информировать Клиента о статусе таких работ по обслуживанию.

Линкс отвечает за корректную настройку **доступа к порталу самообслуживания** для конфигурирования и настройки плана миграции.

Линкс отвечает за работоспособность Портала самообслуживания на период проведения миграции.

При оказании услуг о технической поддержке Линкс вправе привлекать вендора программ для ЭВМ, доступных в процессе оказания услуги.

Линкс вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в случаях, указанных в Рамочном договоре и Стандартных условиях.

Линкс вправе безвозвратно удалить все данные Клиента, размещаемые в инфраструктуре Линкс, в случае нарушения Клиентом правил, в порядке и в случаях как это предусмотрено Политикой допустимого пользования услугами Линкс.

## **2.8. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

Поддержка Клиента осуществляется через Службу поддержки клиентов Линкс, которая является единым центром обработки всех операционных вопросов Клиента и работает круглосуточно и ежедневно через Тикет систему на Портале Линкс <https://portal.linxdatacenter.com>, электронную почту [support@linxdatacenter.com](mailto:support@linxdatacenter.com) и многоканальному единому телефонному номеру Службы поддержки 8 800 350-05-94 или +7 495 369-05-94.

Линкс осуществляет мониторинг качества работы Услуги и примет все разумные меры для устранения выявленных инцидентов. При обнаружении инцидента Служба поддержки незамедлительно создает Заявку о неисправности, сообщает Клиенту номер Заявки для дальнейшего общения и начинает процесс устранения инцидента. Если Клиент обнаруживает инцидент или хочет сообщить о сбое и инициировать процесс восстановления Услуги, Клиент должен зарегистрировать Заявку о неисправности.