

# УПРАВЛЕНИЕ ПОСТАВЩИКАМИ ОБЛАЧНЫХ УСЛУГ



**Дисциплина:** Управление ИТ-сервисами и контентом

**Выполнила:** Крабу Кира

**Группа:** 15.11Д-БИЦТ09/216

**Преподаватель:** Межуев Игорь Юрьевич

# СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ РАБОТЫ
2. ФУНКЦИОНАЛ
3. ПОЛИТИКА РАБОТЫ С ПОСТАВЩИКАМИ
4. БАЗА ПОСТАВЩИКОВ
5. СРАВНЕНИЕ И КАТЕГОРИЗАЦИЯ ПОСТАВЩИКОВ
6. ПЕРЕГОВОРЫ
7. РАБОТА С КОНТРАКТОМ
8. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ
9. НЕОБХОДИМЫЕ ДОКУМЕНТЫ

# ЦЕЛИ ВЫБОРА ДЛЯ DIGITAL SOLUTIONS

## **Масштабируемость и гибкость**

Облачные вычисления устраняют необходимость в инвестициях в дорогостоящее оборудование и инфраструктуру

## **Снижение затрат**

Облачные вычисления могут привести к значительной экономии затрат по сравнению с традиционными локальными ИТ-системами

## **Улучшенный доступ и производительность**

Облачные вычисления могут улучшить производительность и доступность приложений и систем

## **Повышенная надежность и безопасность**

Облачные решения обеспечивают высокую доступность и безопасность данных и приложений

## **Инновационные возможности**

Облачные вычисления позволяют внедрять инновации и создавать новые бизнес-возможности

# НЕОБХОДИМЫЙ ФУНКЦИОНАЛ



Облачное хранение

Анализ данных

Облачная инфраструктура

Развертывание приложений

Управление средой

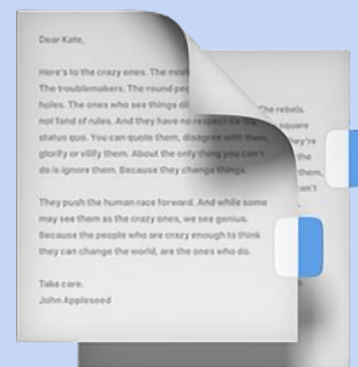
Защита данных

Круглосуточная поддержка

# УСЛОВИЯ КОНТРАКТА

Контракт заключается на **3 года** (с 01.01.2025 по 01.01.2028)

Другие условия описываются в дальнейших разделах



# ПОЛИТИКА РАБОТЫ С ПОСТАВЩИКАМИ

## ВЫБОР ПОСТАВЩИКОВ

Процесс выбора основан на объективной оценке, включающей анализ финансовой стабильности, репутации на рынке, качества продукции/услуг, технических возможностей и способности реагировать на наши потребности. Критерии оценки формализованы и задокументированы.

## ОЦЕНКА ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ

Регулярная оценка производительности поставщиков на основе ключевых показателей эффективности (KPI), таких как сроки доставки, качество продукции, реакция на запросы, цена.

## УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

Идентификация и минимизация рисков, связанных с поставщиками, включая риски прерывания поставок, риски несоответствия качества, финансовые риски. Разрабатываются планы действий на случай непредвиденных обстоятельств.

# ПОЛИТИКА РАБОТЫ С ПОСТАВЩИКАМИ

## ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Мы стремимся к построению долгосрочных и взаимовыгодных отношений с нашими ключевыми поставщиками, основанных на взаимном доверии и открытом диалоге.

## ПРОЗРАЧНОСТЬ И ОТЧЕТНОСТЬ

Все этапы работы с поставщиками прозрачны и документированы. Регулярная отчетность о производительности и рисках.

## ЭТИКА И СООТВЕТСТВИЕ

Мы работаем только с поставщиками, которые соблюдают этические нормы и действующие законодательные требования.

# БАЗА ПОСТАВЩИКОВ



Timeweb Cloud входит в топ облачных провайдеров России. Компания предлагает одни из самых надежных и удобных решений для размещения и управления облачными проектами

## ФУНКЦИОНАЛ

Сервис **АРЕНДЫ** облачных и физических серверов с подбором индивидуальных конфигураций

Почасовой биллинг по модели **PAY-AS-YOU-GO**

Мощные **GPU-СЕРВЕРЫ** для работы с большими данными и ИИ

Высоконадежные **БАЗЫ ДАННЫХ**, которым не требуется администрирование



Selectel – это масштабная платформа, которая объединяет более 50 сервисов в сфере Platform as a Service (PaaS) и Infrastructure as a Service (IaaS).

## ФУНКЦИОНАЛ

Доступ к **ВИРТУАЛЬНЫМ МАШИНАМ**

Бессерверные **ВЫЧИСЛЕНИЯ**

Хостинг **API**

**KUBERNETES**

# БАЗА ПОСТАВЩИКОВ



**VK CLOUD**

VK Cloud – это провайдер облачных услуг от группы VK. Сервис предоставляет широкий спектр возможностей для бизнеса и частных лиц

---

## ФУНКЦИОНАЛ

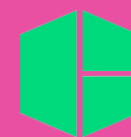
Аренда виртуальных серверов (**VPS/VDS**)

**СЕТЕВЫЕ** решения

**S3-СОВМЕСТИМЫЕ** серверы хранения данных

Управляемые **БАЗЫ ДАННЫХ**

Кластеры **KUBERNETES**



**cloud.ru**

(бывший SberCloud)

Cloud.ru – это часть экосистемы Сбербанка. Компания предлагает более 50 облачных сервисов для компаний и частных пользователей

---

## ФУНКЦИОНАЛ

Управление **БАЗАМИ ДАННЫХ**

Хостинг **API**

Сервисы для **КЕШИРОВАНИЯ** данных

**ЗАЩИТА** информации

Инструменты для **АНАЛИТИКИ** данных

Решения для обеспечения информационной  
**БЕЗОПАСНОСТИ**



# БАЗА ПОСТАВЩИКОВ



## MTS WEB SERVICES

(бывший MTS Cloud)

MTS Web Services – это облачный провайдер от одного из крупнейших телекоммуникационных операторов. Компания предлагает более 25 различных сервисов для построения и оптимизации IT-инфраструктуры

### ФУНКЦИОНАЛ

**ПОЧТОВЫЕ СЕРВИСЫ** для организаций

Поддержка и лицензирование **ПРОДУКТОВ 1С**

Облачные **ХРАНИЛИЩА** данных

Управление **БАЗАМИ ДАННЫХ**

**ПОТОКОВЫЕ** сервисы

**ВИРТУАЛЬНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА** с мощными ресурсами

Частное облачное решение для повышения **КОНТРОЛЯ И БЕЗОПАСНОСТИ** данных

## Yandex Cloud

Yandex Cloud – это обширная облачная инфраструктура от Яндекса, которая обладает мощными вычислительными ресурсами для размещения, тестирования и создания прототипов различных проектов.

### ФУНКЦИОНАЛ

Запуск моделей **МАШИННОГО ОБУЧЕНИЯ**

Средства для **РАЗРАБОТКИ В КОНТЕЙНЕРАХ** и масштабируемого хранения данных

Технологии **ПЕРЕВОДА** и **РАСПОЗНАВАНИЯ РЕЧИ**

**УПРАВЛЕНИЕ БАЗАМИ ДАННЫХ** различных типов

Анализ **ИЗОБРАЖЕНИЙ**

# БАЗА ПОСТАВЩИКОВ



## MICROSOFT AZURE

Microsoft предлагает широкий спектр облачных сервисов под брендом Microsoft Azure

### ФУНКЦИОНАЛ

**ВИРТУАЛЬНЫЕ** машины, контейнеры (**KUBERNETES**), **БЕЗСЕРВЕРНЫЕ** вычисления

Объектное **ХРАНИЛИЩЕ**, файловое хранилище, блочное хранилище

Широкий выбор управляемых **БАЗ ДАННЫХ**

Виртуальные **СЕТИ**, балансировка нагрузки, VPN, CDN

Сервисы для обработки **БОЛЬШИХ ДАННЫХ**, хранилища данных, сервисы **МО**

Сервисы для разработки и внедрения решений на базе **ИИ**

Сервисы для подключения и управления устройствами **ИОТ**

Широкий набор инструментов для обеспечения **БЕЗОПАСНОСТИ** данных и приложений

Инструменты для мониторинга, управления и автоматизации **ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ**

# БАЗА ПОСТАВЩИКОВ

## КРИТЕРИИ ОТБОРА

### Надежность и доступность

Гарантированное время бесперебойной работы (SLA) не менее 98%, проверенная инфраструктура, географическая избыточность и механизмы защиты от отказов



**МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ: 10**

### Безопасность

Строгие меры безопасности данных, соответствие международным стандартам (ISO 27001, SOC 2, и др.), прозрачная политика безопасности и регулярные аудиты безопасности

**МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ: 8**

### Масштабируемость и гибкость

**МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ: 8**

### Соотношение цены и качества

**МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ: 6**

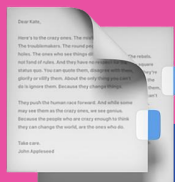
### Функционал

**МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ: 10**



# БАЗА ПОСТАВЩИКОВ

## КРИТЕРИИ ОТБОРА



### Соответствие требованиям

Соответствие законодательству и регулирующим рамкам (GDPR, HIPAA, и др.)

МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ: 10

### Техническая поддержка

Быстрая и эффективная техническая поддержка 24/7, доступность различных каналов связи (телефон, электронная почта, чат)

МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ: 8

### Российский рынок

МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ: 10

### Репутация и опыт

МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ: 8

### Payment terms

МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ: 8



# ЦЕНА УСЛУГ



Timeweb	Selectel	VK Cloud	Cloud.ru	MWS	Yandex	Azure
10 000 ₽/мес	40 000 ₽/мес	73 986,58 ₽/мес	68 259,86 ₽/мес	240 746 ,43 ₽/мес	180 951,54 ₽/мес	2 300 000 ₽/мес

# РИСКИ ПОСТАВЩИКОВ

Timeweb	Selectel	VK Cloud	Cloud.ru	MWS	Yandex	Azure
Ограниченная масштабируемость	Большая зависимость от российского рынка	Относительная новизна, новый игрок на рынке	Большая зависимость от российского рынка	Недостаток общедоступной информации	Сильная интеграция с экосистемой Yandex	Зависимость от международных санкций
Небольшая известность	Небольшая известность	Отсутствие интеграции с другими платформами				Сложность



# РИСКИ ПОСТАВЩИКОВ

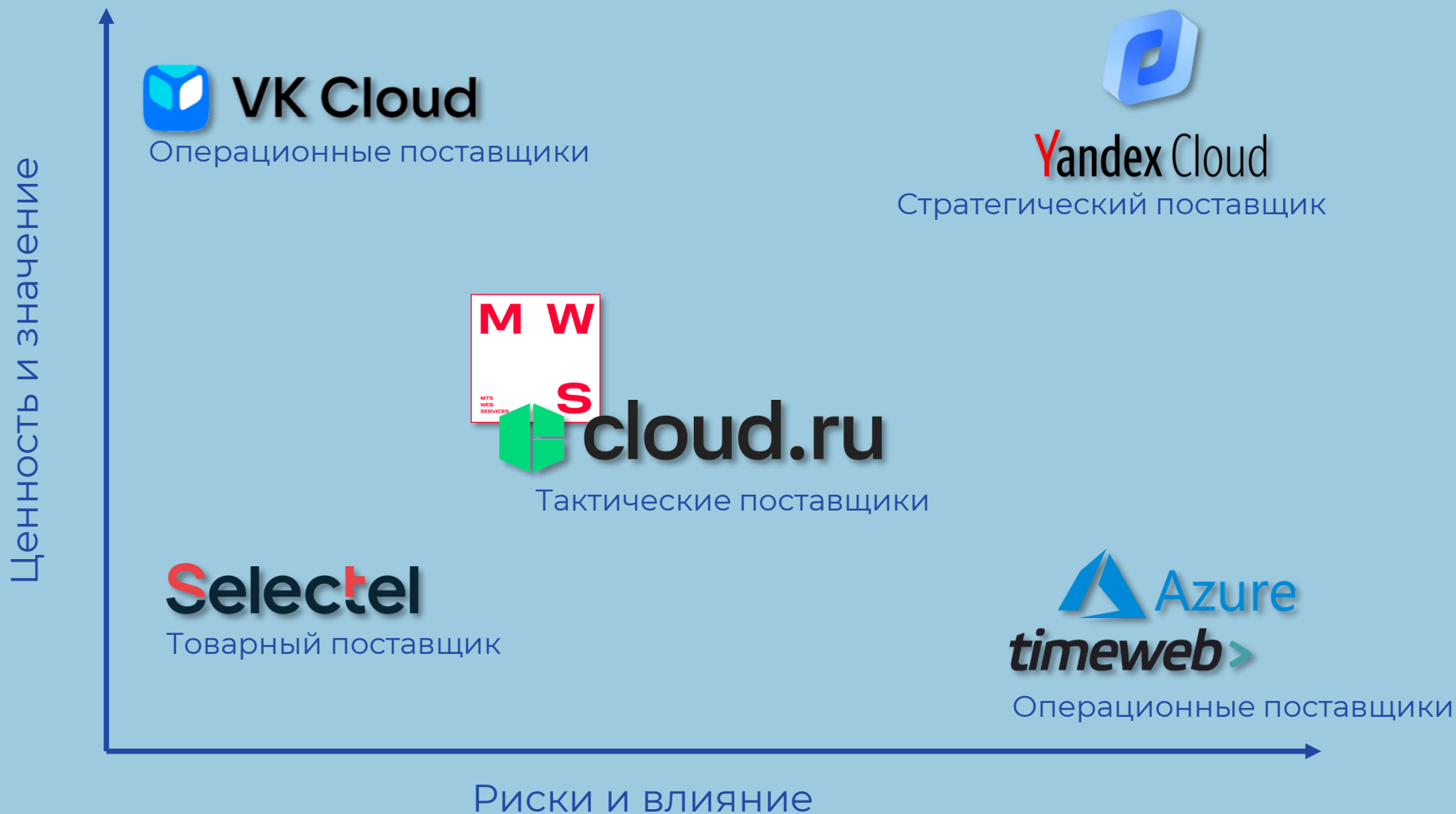
Риск	Timeweb	Selectel	VK Cloud	Cloud.ru	MWS	Yandex	Azure
Финансовые риски	4	4	3	3	2	2	4
Репутационные риски	4	4	3	3	2	2	1
Операционные риски	4	4	3	3	3	2	1
Юридические риски	3	3	2	3	2	2	1
Риски безопасности данных	4	4	3	3	2	2	1
Риски блокировки на территории РФ	1	1	1	1	1	1	5
Итого	20	20	15	16	12	11	13

1 – низкий риск, а 5 – высокий риск

	Timeweb	Selectel	VK Cloud	Cloud.ru	MWS	Yandex	Azure
Надежность и доступность	7	6	8	9	7	10	9
Безопасность	5	4	6	6	6	8	8
Масштабируемость и гибкость	4	4	8	8	8	8	8
Цена/качество	5	5	6	6	5	6	5
Соответствие требованиям	9	9	10	10	10	10	9
Тех. поддержка	7	7	7	8	8	8	8
Репутация и опыт	5	5	6	8	8	8	8
Функционал	7	7	9	10	9	10	10
Российский рынок	10	10	10	10	10	10	0
Payment terms	5	6	4	6	7	8	8
Итог	64	63	74	81	78	86	73



# КАТЕГОРИЗАЦИЯ ПОСТАВЩИКОВ





# КАТЕГОРИЗАЦИЯ ПОСТАВЩИКОВ

## ПОЯСНЕНИЯ



**YANDEX CLOUD** (86 баллов). Yandex Cloud получил наивысший балл, что указывает на его сильное соответствие стратегическим нуждам нашей компании. Долгосрочное сотрудничество с Yandex Cloud потребует взаимодействия на уровне руководства, обмена конфиденциальной информацией и вложения ресурсов в проектирование, построение стратегии и непрерывное улучшение



**MWS** (78 баллов) и **CLOUD.RU** (81 балл). Эти поставщики демонстрируют значимый, но не максимальный потенциал. Их услуги играют важную роль в ИТ-инфраструктуре, требуя взаимодействия на уровне менеджеров среднего звена и тесных связей с бизнесом. Они могут быть ключевыми партнерами для решения конкретных задач и обеспечения непрерывности работы.



**VK CLOUD** (74 баллов), **TIMEWEB** (64 балла) и **MICROSOFT AZURE** (73 балла). Эти поставщики предоставляют важные, но не критически значимые, услуги. Взаимодействие с ними может осуществляться на уровне менеджеров нижнего звена с регулярными обзорами производительности.



**SELECTEL** (63 балла). Selectel получил самый низкий балл, что указывает на то, что его услуги могут быть легко заменены альтернативами. Взаимодействие с ним может быть минимальным, и его услуги не являются критичными для бизнеса.



# ПЕРЕГОВОРЫ С ПОСТАВЩИКОМ

## этап **ПОДГОТОВКИ**

Анализ предложений, определение ключевых позиций для обсуждения, назначение ответственного лица, подготовка к возможным компромиссам

## этап **ПЕРЕГОВОРОВ**

**Знакомство и установление контакта.** Создание необходимой документации и конкретных запросов.

**Обсуждение условий контракта.** Детальное обсуждение цены, сроков поставки, условий оплаты, гарантий, ответственности сторон, процедуры разрешения споров.

**Достижение согласия.** Поиск компромиссных решений, подписание протокола о намерениях (при необходимости).

## КЛЮЧЕВЫЕ АСПЕКТЫ ПЕРЕГОВОРОВ

**Ясная и четкая коммуникация** – избегание двусмысленности и недопонимания

**Ориентация на результат** – достижение взаимовыгодного соглашения

**Документирование договоренностей** – фиксация всех достигнутых соглашений в письменной форме





# КОНТРАКТ С ПОСТАВЩИКОМ

На примере контракта с Yandex Cloud

**Заказчик:** Digital Solutions

**Поставщик:** Yandex Cloud



**Срок:** 3 года (с 01.01.2025 по 01.01.2028)

## Услуги Поставщика



**Облачное хранилище:** Поставщик предоставляет Заказчику услуги облачного хранения данных, включая хранилище объектов (Object Storage), блочное хранилище (Block Storage) и управляемые сервисы баз данных.



**Анализ данных:** Поставщик предоставляет Заказчику доступ к сервисам для анализа данных, включая инструменты искусственного интеллекта (ИИ), машинного обучения (МО) и бизнес-аналитики (BI).



**Облачная инфраструктура:** Поставщик предоставляет Заказчику виртуальные машины (VM) с заданными характеристиками (процессор, память, диски), виртуальные сети (VPN), балансировщики нагрузки.

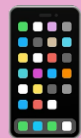
# КОНТРАКТ С ПОСТАВЩИКОМ

На примере контракта с Yandex Cloud

**Заказчик:** Digital Solutions

**Поставщик:** Yandex Cloud

Услуги Поставщика  
(продолжение)



**Развертывание приложений:** Поставщик предоставляет Заказчику возможности для развертывания и управления приложениями с использованием контейнерных технологий (например, Kubernetes).



**Управление средой:** Поставщик предоставляет инструменты для управления средой развертывания приложений, включая мониторинг, автоматическое масштабирование и управление конфигурацией.



**Защита данных:** Поставщик обеспечивает безопасность данных Заказчика в соответствии с применяемым законодательством и лучшими практиками безопасности информации.



**Круглосуточная поддержка:** Поставщик предоставляет круглосуточную техническую поддержку через указанные каналы связи (телефон, электронная почта, система тикетов) в соответствии с уровнем SLA.

# КОНТРАКТ С ПОСТАВЩИКОМ

На примере контракта с Yandex Cloud

**Заказчик:** Digital Solutions

**Поставщик:** Yandex Cloud

## Отчетность об операционной производительности

Исполнитель предоставляет Заказчику ежемесячные отчеты о производительности облачных услуг, включающие информацию о времени доступности (uptime), времени отклика (latency), использовании ресурсов и других релевантных показателях.

## Конфиденциальность

Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию, полученную в ходе исполнения настоящего договора.



## Оплата

Стоимость услуг не меняется на протяжении действия контракта (исключение: пересмотр контракта) и оплачивается Заказчиком в соответствии с установленным графиком (ежемесячно авансом) с возможностью отсрочки на 30 дней.

## Разрешение споров

Споры между сторонами разрешаются путем переговоров. В случае недостижения согласия, спор передается в арбитражный суд в соответствии с действующим законодательством.



# ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН

На примере контракта с Yandex Cloud

**Заказчик:** Digital Solutions

**Поставщик:** Yandex Cloud

## Ответственность Поставщика (Яндекс Облако)

1. Поставщик гарантирует предоставление услуг облачной инфраструктуры, хранения данных и анализа данных
2. Обеспечение стабильного и надежного доступа к ресурсам
3. Поддержание доступности и производительности сервисов
4. Регулярное техническое обслуживание и обновление программного и аппаратного обеспечения
5. Обеспечение безопасности данных
6. Предоставление круглосуточной технической поддержки Заказчику
7. Обеспечение корректной работы интегрированных сервисов
8. Сохранение конфиденциальности данных Заказчика и соблюдение всех применимых законов и правил
10. Поставщик принимает на себя ответственность за идентификацию и управление рисками, связанными с предоставлением услуг, включая риски сбоев, нарушения безопасности, нарушений SLA, а также реагирование на инциденты в соответствии с согласованными процедурами
11. Поставщик обязан предоставлять отчеты об операционной производительности

# ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН

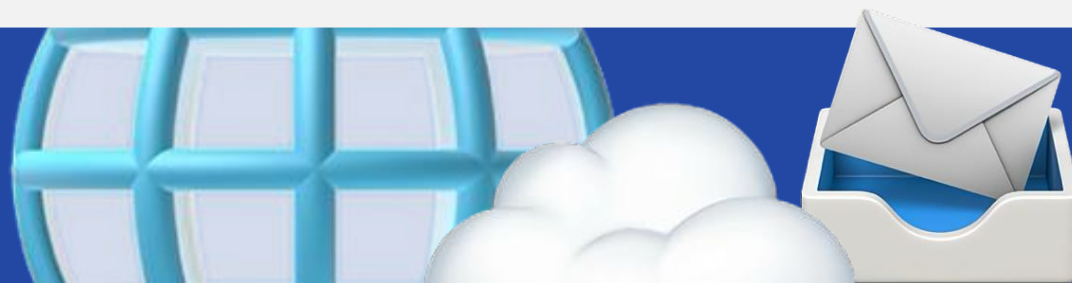
На примере контракта с Yandex Cloud

**Заказчик:** Digital Solutions

**Поставщик:** Yandex Cloud

## Ответственность Заказчика (Диджитл Солюшенс)

1. Заказчик обязуется использовать услуги облачной инфраструктуры, хранения данных и анализа данных
2. Заказчик обязан соблюдать ограничения доступа, установленные Поставщиком
3. Заказчик обязан обеспечить сохранность своих данных и приложений, а также соблюдать все требования Исполнителя к безопасности
4. Заказчик обязан использовать сервисы анализа данных в рамках условий и лимитов
5. Заказчик отвечает за правильность и точность введенных данных
6. Заказчик должен представлять все запросы на поддержку и обновления в письменной форме, включая все необходимые документы и информацию
7. Заказчик обязуется своевременно оплачивать услуги, предоставленные Поставщиком



# ОБЗОР КОНТРАКТА

## Основания для обзора

По истечении 12 месяцев с даты заключения договора

При существенном изменении законодательства

При существенном изменении рыночной ситуации

По взаимному согласию сторон

По инициативе одной стороны при наличии веских оснований: в случае невыполнения одной из сторон своих обязательств, системных проблем в предоставлении услуг или других веских причин, одна из сторон может инициировать обзор контракта, направив соответствующее уведомление другой стороне за 7 дней до планируемой даты обзора.

## Процедура обзора:

Инициация  
Подготовка к обзору  
Встреча  
Переговоры  
Документирование

## Сроки

Обзор контракта, проводимый по истечении 12 месяцев с даты заключения договора, должен быть завершен не позднее, чем за 25 дней до даты истечения года.

Обзор контракта, инициированный одной из сторон по веским причинам, должен быть завершен в течение 14 дней с момента получения соответствующего уведомления.

## Последствия:

Подтверждение действующих условий договора  
Изменение условий договора путём подписания дополнительного соглашения  
Досрочное расторжение договора по взаимному согласию сторон



# ПЕРЕСМОТР КОНТРАКТА

## Основания для пересмотра

Существенное изменение законодательства

Существенное изменение рыночной конъюнктуры

Изменение потребностей Заказчика

Непреодолимая сила (форс-мажор): возникновение обстоятельств непреодолимой силы, которые делают невозможным или существенно осложняют исполнение договора одной из сторон. Форс-мажор должен быть подтвержден соответствующими документами.

Взаимное согласие сторон

## Процедура пересмотра:

Инициация

Представление обоснования

Переговоры

Согласование изменений

Юридическая экспертиза

Вступление изменений в силу

## Сроки

Сторона, инициирующая пересмотр, должна направить соответствующее уведомление другой стороне не позднее, чем за 7 дней до планируемой даты вступления изменений в силу.

Переговоры и согласование изменений должны быть завершён в течение 14 дней с момента получения уведомления.

# ПРЕКРАЩЕНИЕ КОНТРАКТА

## Основания для прекращения

По взаимному согласию сторон

Нарушение существенных условий договора одной из сторон

Наступление форс-мажорных обстоятельств

Невозможность исполнения договора по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон

Истечение срока действия договора

## Процедура прекращения:

Уведомление

Согласование (если необходимо)

Составление Акта о прекращении договора

Возврат ресурсов

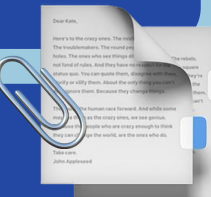
Исполнение обязательств



## Последствия прекращения

Распределение ответственности и обязанностей сторон в связи с прекращением договора, должно быть прописано в Акте о прекращении договора.

Обязательства по возмещению убытков или компенсации потерянных средств, если таковые имеются



# УПРАВЛЕНИЕ СПОРАМИ

## Превентивные меры

Четкое и детализированное техническое задание (ТЗ)

Подробный договор

Регулярная коммуникация

Прозрачная система отчетности



## Процедура разрешения споров

**Переговоры.** При возникновении спора стороны должны в первую очередь прибегнуть к переговорам для нахождения взаимоприемлемого решения.

**Медиация.** Если переговоры не привели к результату, стороны могут прибегнуть к медиации – внесудебному урегулированию спора с помощью нейтрального посредника.

**Арбитраж.** Если медиация не привела к результату, спор может быть передан в арбитражный суд.

**Суд.** В случае невозможности разрешения спора через арбитраж, стороны могут обратиться в суд в соответствии с действующим законодательством.

## Мониторинг

Ежемесячные отчеты

Онлайн-мониторинг

Контрольные проверки

## Контроль

Плановые встречи (раз в 3 месяца)

Аудит (раз в 6 месяцев)

Инцидент-менеджмент

# ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ (МЕТРИКИ) ДЛЯ УСЛУГ

## Доступность

**Целевое значение:** 99.95% для критически важных сервисов, 99.90% для остальных сервисов

## Использование ресурсов

**Целевое значение:** от 70% до 80%

## Количество инцидентов безопасности

**Целевое значение:** 1 в течение периода действия договора

## Время реагирования на инциденты безопасности

**Целевое значение:** Не более 4 часов в случае критических инцидентов, не более 24 часов в остальных случаях.

## Время отклика

**Целевое значение:** Среднее время отклика не более 100 мс для критически важных задач, не более 500 мс для большинства задач. Метрика должна разбиваться на типы запросов (чтение, запись, обработка).

## Пропускная способность

**Целевое значение:** от 100 Мбит/сек гарантированная, до 10 Гбит/сек пиковая



# ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ (МЕТРИКИ) ДЛЯ УСЛУГ

**Количество успешно проведенных  
внеплановых проверок безопасности**  
Целевое значение: Не менее 5 раз в год

**Точность моделей машинного обучения**  
Целевое значение: не менее 85%

**Доступность инструментов мониторинга**  
Целевое значение: 99.90%

**Соответствие требованиям безопасности**  
Целевое значение: 100%

**Объем недоступных данных (по причинам  
сбоев)**  
Целевое значение: 0%

**Доступность хранилища**  
Целевое значение: 99.95%

**Время ответа на обращения в  
техническую поддержку**  
Целевое значение: не более 1 часа для  
критичных ситуаций, не более 3 в остальных  
случаях



# ОФОРМЛЕННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

## 1. ДОГОВОР О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ (SERVICE AGREEMENT)

Основной документ, в котором описываются условия предоставления облачных услуг, включая объем услуг, сроки, стоимость и условия оплаты

## 2. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SERVICE LEVEL AGREEMENT, SLA)

Определяет ожидаемые уровни обслуживания, включая доступность, производительность, время отклика и другие критически важные параметры

## 3. СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ (NON-DISCLOSURE AGREEMENT, NDA)

Защищает конфиденциальную информацию, которую стороны могут обмениваться в процессе сотрудничества

## 4. ДОГОВОР О ЗАЩИТЕ ДАННЫХ (DATA PROCESSING AGREEMENT, DPA)

Обеспечивает соблюдение норм и требований законодательства о защите данных, особенно если ваша компания обрабатывает персональные данные



# ОФОРМЛЕННЫЕ ДОКУМЕНТЫ



## 5. АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ УСЛУГ (SERVICE ACCEPTANCE DOCUMENT)

Документ, подтверждающий, что услуги были предоставлены в соответствии с договором и приняты клиентом.

## 6. ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ (SECURITY POLICY)

Описание мер безопасности, которые поставщик применяет для защиты данных и услуг

## 7. ДОКУМЕНТЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНЦИДЕНТАМИ (INCIDENT MANAGEMENT DOCUMENTATION)

Процедуры и процессы, которые поставщик будет использовать для управления инцидентами безопасности и техническими сбоями

## 8. ПЛАН ВОССТАНОВЛЕНИЯ ПОСЛЕ СБОЕВ (DISASTER RECOVERY PLAN)

Описание мер, которые будут предприняты в случае серьезных сбоев или катастроф



# ОФОРМЛЕННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

## 9. ДОКУМЕНТАЦИЯ ПО ИНТЕГРАЦИИ (INTEGRATION DOCUMENTATION)

Технические спецификации и инструкции по интеграции облачных услуг с вашими системами

## 10. ОТЧЕТНОСТЬ И МОНИТОРИНГ (REPORTING AND MONITORING AGREEMENT)

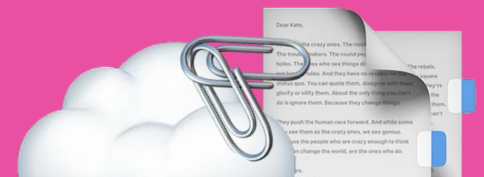
Условия и форматы отчетности, которые поставщик должен предоставлять вашей компании

## 11. ДОКУМЕНТЫ ПО ЛИЦЕНЗИРОВАНИЮ (LICENSING AGREEMENT)

Условия использования программного обеспечения и лицензий, которые могут быть связаны с облачными услугами

## 12. ПОЛОЖЕНИЕ О ВЫХОДЕ (EXIT STRATEGY/TERMINATION AGREEMENT)

Условия и процедуры, касающиеся прекращения сотрудничества и передачи данных





# УПРАВЛЕНИЕ ПОСТАВЩИКАМИ ОБЛАЧНЫХ УСЛУГ



**Дисциплина:** Управление ИТ-сервисами и контентом

**Выполнила:** Крабу Кира

**Группа:** 15.11Д-БИЦТ09/216

**Преподаватель:** Межуев Игорь Юрьевич