

Приложение №5 к Договору на оказание услуг от 23 января 2017 г.

Соглашение об уровне обслуживания услуги резервного копирования

1. Соглашение

Данное соглашение является приложением к Договору оферты и определяет параметры услуги «Резервное копирование» (далее Услуга) от компании ООО «Мастер-Интеграция». В соглашении фиксируется стоимость, количественные и качественные характеристики оказываемой Услуги, включая: конфигурация, доступность Услуги, время реакции на обращения Клиента, ограничения предоставляемого обслуживания, отчетность и т.п.

2. Определения

Центр поддержки пользователей – автоматизированная система регистрации и учёта заявок Заказчика, служащая для устранения инцидентов, обслуживания, изменения состава и/или объёма услуги Виртуального Облачного Сервера, а также предоставления информации по соответствующим сервисам.

Инцидент – событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в SLA качества или полное/частичное прекращение предоставляемого Исполнителем сервиса.

Отчетный период – срок длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца включительно.

Период оказания услуги – календарный месяц.

Заявка – сообщение Заказчика об Инциденте или о необходимости изменения условий использования Услуг или обслуживания, или предоставления информации.

Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его подрядчиков.

Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его подрядчиков.

Техническая поддержка – это персонал Исполнителя, выполняющие решение вопросов, которые были зафиксированы Заказчиком услуги.

Рабочие часы Исполнителя – промежуток времени с 7.00 до 18.00 (по Московскому времени) в рабочие дни.

Время реакции – промежуток времени с момента получения Заявки до получения письменного подтверждения приёма, квалификации Заявки, и начала работы над ней.

Время решения – промежуток времени с момента получения Заявки до выполнения задачи, устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке.

Время простоя – сумма времени простоя за период, за исключением периодов времени, вызванных:

- запланированными окнами технического обслуживания;
- неработоспособностью каналов связи и оборудования, находящихся вне зоны ответственности/контроля Компании ООО «Мастер-Интеграция»;
- приложениями или компонентами Заказчика, не подконтрольными и не управляемыми Компанией ООО «Мастер-Интеграция», которые привели к невозможности оказать Услугу;
- негативной деятельностью Заказчика, его работниками, партнерами, покупателями и т.п., что привело к негативному воздействию на компоненты Услуги (спам, сканирование сети, нарушение правил использования Услуги и т.п.);
- другими неподконтрольными событиями, классифицируемыми как форс-мажорные обстоятельства.

Время предоставления услуги (ВПУ) – указывает время, в которое услуга должна функционировать корректно.

Время работы технической поддержки – указывает время, в которое услуга поддерживается.

Доступность (%) – минимально допустимый процент доступности услуги на единицу потребления за период. Определяется по формуле: $((\text{ВПУ за период} - \text{Время простоя за период}) / \text{ВПУ}) * 100\%$.

3. Параметры предоставляемых услуг

3.1. Время доступности услуг

Резервное копирование		
№	Параметр	Описание
3.1.1.	Время предоставления	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(366) дней в год
3.1.2.	Время работы технической поддержки	8x5 – (07:00 – 18:00, ПН-ПТ, GMT+3)
3.1.3.	Уровень доступности*	$(24*30*1 - 0.7*1) / (30*24*1) * 100\% = 99.9\%$.

Примечание:

* Уровень доступности указан за 30 (тридцать) дней, при суммарном простое 42 минуты в месяц.

3.2. Окна технического обслуживания

№	Параметр	Описание*
3.2.1.	Проведение технологических работ	Первая пятница и четвёртая пятница каждого месяца. С 21:00 до 04:00 (GMT+3)
3.2.2.	Срочные	В зависимости от инцидента согласно пункту 3.4., с уведомлением перед началом работ

3.3. Параметры услуги «Резервное копирование»

№	Параметр	Метрика	Значение
3.3.1.	Время восстановления виртуальной машины с объёмом диска до 100ГБ	Допустимое время восстановления	12 часов
3.3.2.	Время восстановления виртуальной машины с объёмом диска от 100ГБ до 250ГБ	Допустимое время восстановления	24 часа
3.3.3.	Время восстановления виртуальной машины с объёмом диска свыше 250ГБ за каждые 10ГБ	Допустимое время восстановления	30 минут
3.3.4.	Консистентность файлов	Гарантированность восстановления	Не гарантируется
3.3.5.	Восстановление зашифрованного контейнера	Гарантированность восстановления	Не гарантируется
3.3.6.	Восстановление зашифрованной ВМ	Гарантированность восстановления	Не гарантируется

Допустимое время восстановления измеряется с начала запуска восстановления специалистом технической поддержки, который отвечает за подсистемы резервного копирования. Данное значение может изменяться в меньшую и большую сторону в зависимости от размера всех дисков виртуальной машины.

4. Устранение инцидентов

4.1. Инциденты на инфраструктуре публичного облака сервиса диагностируются и устраняются Исполнителем в режиме 24x7x365(366) – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю,

365(366) дней в году. Данными инцидентами являются инциденты с приоритетом 1, 2.

Время классификации и реакции приведены в пунктах 3.4 и 4.3

4.2. Инциденты, инициируемые заказчиком, регистрируются и разрешаются в режиме 8x5 – в рабочие часы Исполнителя (см. п.3.1.2).

5. Обработка запросов пользователей

5.1. Классификация и приоритеты пользовательских запросов

№	Классификация	Приоритет	Описание
5.1.1.	Запрос на восстановление	4	Отсутствует доступ Заказчика к виртуальной машине или виртуальной инфраструктуре, который связан с её настройкой и потерей пароля.

5.2. Обработка запросов

№	Категория	Обработка	Приоритет	Время реакции (мин.)*	Максимальное время решения запроса (не более часов)**
5.2.2.	Запрос на восстановление	В рабочие часы Исполнителя	4	15	24

Примечание:

* Время реакции – промежуток времени с момента получения Заявки до получения письменного подтверждения приёма, квалификации Заявки, и начала работы над ней.

** Максимальное время решения запроса – промежуток времени с момента получения Заявки до выполнения задачи, устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке. Время может быть увеличено и/или уменьшено в связи с техническими особенностями используемого ПО и/или с увеличением объёма работы, который невозможно было предсказать в рамках предоставленных данных от Заказчика.

Устранение инцидентов происходит согласно пункту 4.2.