

Приложение №3 к Договору на оказание услуг от 1 декабря 2016 г. Соглашение об уровне обслуживания Виртуального Облачного Дата-Центра

1. Соглашение

Данное соглашение является приложением к Договору оферты и определяет параметры услуги «Виртуальный Облачный Дата-Центр» (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 Дата-Центра, 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

Виртуальный Облачный Дата-Центр		
№	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 пятницы 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. Доступность сервиса виртуального облачного дата-центра

№	Параметр	Доступность (%)
3.3.1.	Виртуальная инфраструктура	99.9

3.4 Приоритеты инцидентов

Приоритет	Описание инцидента
Приоритет 1	Заявка вызвана полной недоступностью Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя.
Приоритет 2	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность Услуг или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к Услугам.
Приоритет 3	Заявка на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Заказчиком.
Приоритет 4	Запрос на восстановление ВМ, в случае потери доступа Заказчика к ВМ, которая была связана с ошибкой в ОС ВМ Заказчика, включая некорректную настройку, потеря аутентификационных данных от ОС или другой проблемы, кроме ошибок на уровне ИТ-инфраструктуры Исполнителя.
Приоритет 5	Запрос на обслуживание ВМ Заказчика для предоставления OVF-образа ВМ Заказчика, загрузка дополнительных образов ОС.
Приоритет 6	Запрос на изменение набора услуг и/или объёма услуг, определённых в SLA Исполнителя.
Приоритет 7	Запрос на предоставление бухгалтерской отчётности.

Приоритет определяется Исполнителем после проведения обследования ИТ-инфраструктуры Исполнителя по метрикам в подсистеме мониторинга Исполнителя.

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) в соответствии с приоритетами инцидентов (см. п.4.3.) и порядком их разрешения (см. п.4.3. и п.5.2.). В случае, если Инциденты попадают под приоритет с присвоенным номером 3, 4, 5, 6 и 7, пользователь должен проверить свой вопрос по подготовленному листу часто задаваемых вопросов, который составил Исполнитель и разместил на веб-ресурсе по адресу: <https://mclouds.ru/data/faq.pdf>. В случае, если Инциденты с приоритетом 3, 4, 5, 6, 7 не были решены самим пользователем, то решаются Инциденты в рабочие часы Исполнителя: рабочие дни РФ с 07.00 до 18.00.

4.3. Решение инцидентов

Приоритет инцидента	Обработка	Время реакции на инцидент (мин)*	Максимальное время решения инцидента (мин)**
1	круглосуточно	15	120
2	В рабочие часы Исполнителя	15	180

Примечание:

* Принятие и регистрация обращения, классификация и приоритизация обращения.

** Время решения инцидента, которое начинает считаться с момента уведомления Заказчика о его регистрации и присвоении идентификационного номера до момента его решения. Время может быть увеличено и/или уменьшено в связи с техническими особенностями используемого ПО и/или с увеличением объема работы, который невозможно было предсказать в рамках первичного обследования ИТ-инфраструктуры Исполнителя.

4.4. Размер компенсаций

Доступность виртуальной инфраструктуры (% в месяц)	Размер компенсаций от стоимости предоставляемой услуги за период её недоступности (%)
< 99.86	5
< 99.72	10
< 99.44	15
< 98.4	20
< 96.6	25
< 80%	100

5. Обработка запросов пользователей

5.1. Классификация и приоритеты пользовательских запросов

№	Классификация	Приоритет	Описание
5.1.1.	Запрос на устранение неисправностей	3	Запрос связан с замедлением пропускной способности дисковой подсистемы или доступа в интернет.
5.1.2.	Запрос на восстановление	4	Отсутствует доступ Заказчика к виртуальной машине или виртуальной инфраструктуре, который связан с её настройкой и потерей пароля.
5.1.3.	Запрос на обслуживание	5	Запрос связан с потребностью Заказчика в обслуживании предоставленных услуг, которая не связана со сбоем или отказом в инфраструктуре Исполнителя.
5.1.4.	Запрос на изменение набора услуг	6	Запрос на изменение состава услуг и его объёма.
5.1.5.	Запрос на предоставление бухгалтерской отчётности	7	Запрос на предоставление информации по услуге для бухгалтерской отчётности.

5.2. Обработка запросов

№	Категория	Обработка	Приоритет	Время реакции (мин.)*	Максимальное время решения запроса (не более часов)**
5.2.1.	Запрос на устранение неисправностей	В рабочие часы Исполнителя	3	15	8
5.2.2.	Запрос на восстановление	В рабочие часы Исполнителя	4	15	12
5.2.3.	Запрос на обслуживание	В рабочие часы Исполнителя	5	15	12
5.2.4.	Запрос на изменение набора услуг	В рабочие часы Исполнителя	6	15	12
5.2.5.	Запрос на предоставление бухгалтерской отчётности	В рабочие часы Исполнителя	7	15	48

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 работа, который невозможно было предсказать в рамках предоставленных данных от Заказчика.

Устранение инцидентов происходит согласно пункту 4.2.