

Приложение №2 к Договору на оказание услуг от 23 января 2017 г. Соглашение об уровне обслуживания «Виртуального Облачного Сервера»

1. Соглашение

Данное соглашение является приложением к Договору оферты и определяет параметры услуги «Виртуальный Облачный Сервер» (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

| Виртуальный Облачный Сервер | | |
|-----------------------------|------------------------------------|--|
| № | 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. Доступность сервиса виртуального облачного сервера

| № | 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 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 | круглосуточно | 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 затронутых услуг (%) |
|--|--|
| < 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.