

Приложение №6 к Договору возмездного оказания услуг (оферта)

от 01 сентября 2022 г.

Соглашение об уровне обслуживания услуги «Облачный диск»

1. Соглашение

Данное соглашение является приложением к Договору Оферты и определяет параметры услуги «Облачный диск» (далее Услуга) от компании ООО «Мастер-Интеграция». В соглашении фиксируется доступность Услуги, время реакции на обращения Заказчика, 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 РФ.

Мониторинговая группа – это персонал Исполнителя, выполняющий мониторинг и фиксацию инцидентов в режиме 24x7x365(366) – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(366) дней в году.

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 Исполнителя;
- приложениями или компонентами Заказчика, не подконтрольными и не управляемыми Исполнителем, 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. Описание услуги

3.1.1. В рамках услуги «Облачный диск» Исполнитель предоставляет виртуальное дисковое пространство для хранения и обмена файлами Заказчика, а также веб-интерфейс для использования и управления услугой.

3.2. Время доступности услуг

Облачный диск		
№	Параметр	Описание
3.2.1.	Время предоставления	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(366) дней в году

3.3. Параметры услуги

Исполнитель гарантирует следующие показатели производительности ресурсов.

№	Параметр	Допустимое значение*	Измерение
3.3.1.	Доступность услуги	99.95%	Система мониторинга Исполнителя. Определение доступности по протоколу HTTP и/или HTTPs раз в 10 минут

Примечание:

* Уровень доступности указан за 30 (тридцать) дней, при суммарном простое 21 минута в месяц.

3.4. Окна технического обслуживания

№	Параметр	Описание
3.4.1.	Проведение технологических работ	Последняя суббота каждого месяца. С 21:00 до 04:00 (GMT+3) с уведомлением Заказчика не менее чем за 5 календарных дней до начала работ.
3.4.2.	Срочные	В зависимости от инцидента согласно пункту 3.5., с уведомлением перед началом работ

3.5. Приоритеты инцидентов

Приоритет	Описание инцидента
Приоритет 4	Выпуск обновлений, имеющих критическое значения для работоспособности, производительности, безопасности ПО. Исполнитель уведомляет Заказчика непосредственно перед началом работ.
Приоритет 5	Недоступна услуга на уровне программного обеспечения или отсутствует доступ к виртуальной машине.
Приоритет 6	Запрос на изменение набора услуг и/или объёма услуг, определенных в SLA Исполнителя.

Приоритет 7	Запрос на предоставление бухгалтерской отчетности.
-------------	--

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. Время классификации и реакции приведены в пунктах 3.5 и 4.3

4.2. Инциденты, инициируемые Заказчиком, регистрируются и разрешаются в режиме 8x5 – в рабочие часы Исполнителя, в соответствии с приоритетами инцидентов (см. п.4.3.) и порядком их разрешения (см. п.4.3. и п.5.2.). Если инциденты с приоритетом 4, 5, 6, 7 решаются в рабочие часы Исполнителя.

4.3. Решение инцидентов

Приоритет инцидента	Обработка	Время реакции на инцидент (мин) *	Максимальное время решения инцидента (мин) **
4	круглосуточно	15	240
5	круглосуточно	15	120

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 объёма работ, 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 (%) *
<99.94	1
<99.86	5
<99.72	10
<99.44	15
<98.4	20
<96.6	25
<80	100

Примечание:

* Компенсация начисляется на лицевой счет пользователя в личном кабинете по адресу <https://my.mclouds.ru>

5. Обработка запросов пользователей

5.1. Классификация и приоритеты пользовательских запросов

№	Классификация	Приоритет	Описание
5.1.2.	Запрос на обслуживание	5	Запрос связан с потребностью Заказчика в обслуживании предоставленных услуг.
5.1.3.	Запрос на изменение набора услуг	6	Запрос на изменение состава услуг и его объёма.
5.1.4.	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 обслуживание	В рабочие часы Исполнителя	5	15	2
5.2.2.	Запрос на изменение набора услуг	В рабочие часы Исполнителя	6	15	12
5.2.3	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 работ, который невозможно было предсказать в рамках предоставленных данных от Заказчика.

Устранение инцидентов происходит согласно пункту 4.2.