

Приложение №2 к Договору возмездного оказания услуг (оферта)

от 05 февраля 2024 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 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 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.

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. 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.	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. Параметры услуги

Исполнитель гарантирует следующие показатели производительности ресурсов.

№	Параметр	Допустимое значение*	Измерение
3.2.1.	Количество MIPS ¹ на 1 vCPU в стандартном кластере	не менее 3 000	Программным обеспечением 7-Zip/12 МБ в один поток с временным интервалом 5 минут (запускается из ОС ² VM ³).
3.2.2.	Количество MIPS ¹ на 1 vCPU в производительном кластере	не менее 4 000	
3.2.3.	RAM Swapped ⁴ (% от сконфигурированной виртуальной памяти VM)	не более 0.5%	Система мониторинга Исполнителя
3.2.4.	SSD ⁵ (Basic) IOPS ⁶ для блоков 4К	не менее 1 000	Система мониторинга Исполнителя
3.2.5.	SSD ⁵ (High) IOPS для блоков 4К	не менее 10 000	Система мониторинга Исполнителя
3.2.6.	Среднее время доступа к SSD	до 15 мс	Система мониторинга Исполнителя. Среднее значение на интервале 15 минут.
3.2.7.	Средняя сетевая задержка в пределах сети передачи данных Исполнителя	Не более 5 мс	На виртуальной машине при загрузке полосы не более 95 Мбит/с

Примечание:

* Допустимые показатели производительности гарантируются в указанном диапазоне значений для 95% операций.

1. MIPS (Million Instructions Per Second) - единица измерения быстродействия.
2. ОС - операционная система.
3. VM - виртуальная машина.
4. RAM Swapped - подкачка страниц виртуальной оперативной памяти.

5. SSD - политика хранения данных на хранилище с дисками типа SSD.

6. IOPS (Input/Output Operations Per Second) - количество операций ввода-вывода в секунду.

7. Допустимое количество IOPS за пределом окна резервного копирования. Во время проведения резервного копирования может наблюдаться снижение производительности до 80%.

3.3. Окна технического обслуживания

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

3.4. Доступность сервиса виртуального облачного сервера

№	Параметр	Доступность (%)
3.4.1.	Виртуальная инфраструктура	99.9

3.5. 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 3.5 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 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 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 (%)
<99.86	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
5.1.1.	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 или потерей пароля.
5.1.3.	Запрос на обслуживание	5	Запрос связан с потребностью Заказчика в обслуживании предоставленных услуг, которая не связанна 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	В рабочие часы	4	15	12

	восстановление	Исполнителя			
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 работ, который невозможно было предсказать в рамках предоставленных данных от Заказчика.

Устранение инцидентов происходит согласно пункту 4.2.