

Приложение №2 к Договору возмездного оказания услуг (оферта)

от 10 июня 2025 года

Соглашение об уровне обслуживания услуг

1. Соглашение

Данное соглашение является приложением к Договору Оферты и определяет параметры услуг «Виртуальный облачный дата-центр» и «Резервное копирование. Расширенный», «Резервное копирование. Базовый», «Резервное копирование в облако (BaaS), «Резервный ЦОД (DRaaS)», «Резервное копирование, хранение образов» (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, выполняющий решение вопросов, которые были зафиксированы Заказчиком услуги.

Рабочие часы Исполнителя – промежуток времени с 7:00 до 20:00 (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 дата-центр» и «Резервное копирование»

№	Параметр	Описание
---	----------	----------

3.1.1.	Время предоставления	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(366) дней в году
3.1.2.	Уровень доступности*	$(24*60*30 - 1*21) / (30*24*60) * 100\% = 99.95\%$.

Примечание:

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

3.2. Параметры услуги «Виртуальный облачный дата-центр»

Исполнитель гарантирует следующие показатели производительности ресурсов.

№	Параметр	Допустимое значение*	Измерение
3.2.1.	Количество MIPS ¹ на 1 vCPU в стандартном кластере	не менее 2 800	Программным обеспечением 7-Zip 24.09 /12 МБ в один поток с временным интервалом 5 минут (запускается из ОС ² ВМ ³) – для оценки учитывается общий рейтинг.
3.2.2.	Количество MIPS ¹ на 1 vCPU в производительном кластере (Intel)	не менее 4 000	
3.2.3.	Количество MIPS ¹ на 1 vCPU в производительном кластере (AMD)	не менее 4 500	
3.2.4.	RAM Swapped ⁴ (% от сконфигурированной виртуальной памяти ВМ)	не более 0.1%	Система мониторинга Исполнителя
3.2.5.	SSD ⁵ (Basic) IOPS ⁶ для блоков 4К	не менее 1 000	Система мониторинга Исполнителя
3.2.6.	SSD ⁵ (Universal) IOPS ⁶ для блоков 4К	не менее 3 000	Система мониторинга Исполнителя
3.2.7.	SSD ⁵ (High) IOPS ⁶ для блоков 4К	не менее 5 000	Система мониторинга Исполнителя
3.2.8.	SSD ⁵ (NVMe) IOPS ⁶ для блоков 4К	не менее 25 000	Система мониторинга Исполнителя
3.2.9.	Среднее время доступа к SSD	до 15 мс	Система мониторинга Исполнителя. Среднее значение на интервале 15 минут.

3.2.10.	Средняя сетевая задержка в пределах сети передачи данных Исполнителя	Не более 5 мс	На виртуальной машине при утилизации 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. Доступность сервиса

№	Параметр	Доступность (%)
3.3.1.	Виртуальный облачный дата-центр	99.95
3.3.2.	Резервное копирование в облако	99.95
3.3.3.	Резервный ЦОД (DRaaS)	99.95
3.3.4.	Резервное копирование, хранение образов	99.95

3.4. Параметры услуги «Резервное копирование, базовое» и «Резервное копирование, расширенное»

№	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
3.3.7.	Минимальное RPO для Резервный ЦОД (DRaaS)	В минутах	15
3.3.8.	Глубина хранения точек для восстановления для Резервный ЦОД (DRaaS)	В днях	Не более 7 дней
3.3.9.	Количество точек восстановления для ВМ для Резервный ЦОД (DRaaS)	Количество точек	Не более 6

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.

3.5. Окна технического обслуживания

№	Параметр	Описание
3.4.1.	Проведение технологических работ	Последняя суббота каждого месяца. С 21:00 до 23:59 (GMT+3)
3.4.2.	Срочные	В зависимости от инцидента согласно пункту 3.6., с уведомлением перед началом работ

3.6. 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, выключение ОС, 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/OVA/VMDK 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 3.6 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.

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 (%) *
<99.94 (26 минут в месяц)	15
<99.862 (1 час в месяц)	30
<99.7239 (2 часа в месяц)	35
<99.5859 (3 часа в месяц)	40
<99.44 (4 часа в месяц)	50
<99.1718 (6 часов в месяц)	60
<96.68 (24 часа в месяц)	100

Примечание:

* Компенсация начисляется на лицевой счет пользователя в личном кабинете по адресу <https://my.mclouds.ru> в течение 7 рабочих дней после обращения пользователя, в течение 14 календарных дней после наступления инцидента.

5. Обработка запросов пользователей

5.1. Классификация и приоритеты пользовательских запросов.

№	Классификация	Приоритет	Описание
5.1.1.	Запрос с полной недоступностью	1	Запрос вызван полной недоступностью Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя.
5.1.2.	Запрос с частичной недоступностью	2	Запрос на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность Услуг, или существенное ограничение доступного функционала, или замедление доступа к Услугам.
5.1.3.	Запрос на устранение неисправностей	3	Запрос связан с замедлением пропускной способности дисковой подсистемы или доступа в интернет.
5.1.4.	Запрос на восстановление	4	Отсутствует доступ Заказчика к виртуальной машине или виртуальной инфраструктуре, который связан с её настройкой или потерей пароля.

5.1.5.	Запрос на обслуживание	5	Запрос связан с потребностью Заказчика в обслуживании предоставленных услуг, которая не связана со сбоем или отказом в инфраструктуре Исполнителя.
5.1.6.	Запрос на изменение набора услуг	6	Запрос на изменение состава услуг и его объёма. Запрос на добавление или удаление виртуальных машин из расписания резервного копирования.
5.1.7.	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

* 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.