

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA)

(далее «Соглашение»)

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Общество с ограниченной ответственностью «СДН-видео» (ООО «СДН-видео», ОГРН: 1107746205841), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице в лице Генерального директора Городецкого Ярослава Игоревича, действующего на основании Устава, предлагает любому физическому лицу, индивидуальному предпринимателю или юридическому лицу, именуемому в дальнейшем «Пользователь», возмездные Услуги, службы и сервисы в сети «Интернет» и программные продукты (далее «Услуги» и «Продукты»)

2. УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГОЙ

2.1. Управление услугой осуществляется со страницы учетной записи Пользователя на сайте Исполнителя.

2.2. Управление услугой осуществляется Пользователем самостоятельно, в соответствии с условиями Договора и инструкциями, расположенными на сайте Исполнителя.

3. ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

В зоне ответственности Исполнителя находятся: инфраструктура дата центра (электропитание, климат-контроль, физическая безопасность и др.), каналы доступа в интернет, сетевое оборудование, серверное оборудование, используемое для размещения виртуальных машин. В зоне ответственности Исполнителя находится установка и обеспечение работоспособности операционной системы, серверного и прикладного программного обеспечения, обеспечение информационной безопасности.

4. МОНИТОРИНГ И ДОСТУПНОСТЬ СЕРВИСА

4.1. Исполнитель осуществляет автоматический мониторинг работоспособности платформы виртуализации.

4.2. Исполнитель не осуществляет мониторинг сетевой доступности, работоспособности операционной системы, размещенной на виртуальной машине и любого другого программного обеспечения, установленного на виртуальной машине.

4.3. Мониторинг системы осуществляется в соответствии с параметрами, указанными в разделе «Параметры оказания услуг». В случае отсутствия сообщений системы мониторинга сервисы считаются доступными. В случае наличия сообщений типа «Предупреждение» сервис также считается доступным. Если сервис доступен в зоне ответственности Пользователя и не доступен в каких-либо сегментах сети интернет, сервис считается доступным. Сервис считается недоступным с момента первого оповещения о недоступности и до получения оповещения о доступности.

Доступность сервиса измеряется процентах от общего времени предоставления сервиса в течение 1 месяца за вычетом времени проведения профилактических работ.

4.4. Исполнитель гарантирует доступность сервиса в соответствии с параметрами, указанными в разделе «Параметры оказания услуг».

4.5. Если сервис, находящийся в зоне ответственности Пользователя недоступен по вине Пользователя (остановка, удаление виртуальной машины и т.п.), время восстановления системы исключается из расчета доступности сервиса.

5. ОБРАБОТКА ИНЦИДЕНТОВ

5.1. В случае выявления инцидента (недоступности сервиса) извне, максимально подробная информация об инциденте должна быть передана в виде электронного письма на контактный e-mail. В экстренном случае возможно обращение по телефону.

5.2. В случае появления информации об инциденте извне или от служб мониторинга Исполнителя, последний определяет причину инцидента и зону ответственности.

5.3. Если инцидент произошел в зоне ответственности Пользователя, последний самостоятельно ликвидирует причину инцидента.

6. ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

6.1. При эксплуатации системы периодически необходимо проводить плановое техническое обслуживание (профилактические работы).

6.2. Исполнитель заранее оповещает Пользователя о проведении профилактических работ и времени недоступности сервиса. Профилактические работы проводятся преимущественно во внерабочее время. Если планируемое время не устраивает Пользователя, то работы могут быть перенесены на другое время в соответствии с пожеланиями Пользователя. Исключением являются обновление системы безопасности, обозначенные разработчиком базового программного обеспечения как «критические».

7. РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ

Исполнитель не осуществляет резервное хранение данных Пользователя и последний обязуется своими силами и за собственный счет обеспечить резервное копирование и хранение информации. Исполнитель не несет ответственности за любые потери или искажения данных в результате несвоевременного выполнения резервного копирования Пользователем.

8. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВОК

8.1. Запрос на выполнение работ, не связанных с ликвидацией инцидентов, называются Заявками, которые выполняются в сроки, указанные в разделе «Параметры оказания услуг».

Заявка на выполнение работ оформляется в электронном виде на адрес Исполнителя (или через Личный кабинет). Заявка должна содержать максимально подробное описание работ (услуг). Срок и стоимость (если выполнение работ по заявке выходит за рамки данного Соглашения) выполнения заявки устанавливается Исполнителем и зависит от трудоемкости поставленной задачи.

8.2. Заявка должна поступать только от ответственного лица со стороны Пользователя. Ответственное лицо со стороны Пользователя может уполномочить другое лицо на подачу заявок и проведения других работ по данному договору. Для этого ответственное лицо передает со своего контактного e-mail на адрес Исполнителя (или через Личный кабинет) заявку, содержащую ФИО, контактный e-mail и контактный телефон этого лица.

8.3. Исполнитель не выполняет заявки на предоставление данных и/или внесения каких-либо изменений и/или добавления/удаления услуг по телефону.

9. ПАРАМЕТРЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

9.1. Технические параметры оказания услуг

Наименование параметра	Характеристики
Доступность сервиса и ответственность	
Доступность Системы	99,982% (недоступность не более 15 минут в месяц)
Ответственность Исполнителя	1% от месячной стоимости за 1 час (берется общая месячная стоимость услуги за полный календарный месяц, предшествующий данному), но не более 100% месячной стоимости услуги
Профилактические работы (в течение 1 месяца), не более	2 часа
Мониторинг	
Мониторинг	24x7, периодичность - 4 мин.
Определение причины инцидента и зоны ответственности	1 час
Firewall	Осуществляется
Сервисы Firewall	- Самостоятельное включение и управление

При недоступности одной или нескольких информационных систем Пользователя, расчет происходит отдельно для каждой недоступной системы.

9.2. Взаимодействие

Наименование параметра	Характеристики
Мониторинг работоспособности	24x7
Время реакции на заявку	Согласно: Таблица 3 Показатели уровня услуг
Формы подачи заявок	Web-интерфейс системы Helpdesk (основной способ оперативной реакции и связи) Сообщение от ответственного лица по e-mail (резервный способ, применяется только при невозможности использования основного способа, увеличенное время реакции)
Телефон отдела по работе с клиентами	+7 (495) 782-17-32
Телефон круглосуточной технической поддержки	+7 (495) 782-17-32

9.3. Показатели уровня услуг Таблица 1- Категория обращений

№	Категория запроса	Описание
1	Инцидент	Запрос на восстановление предоставления услуг в рамках текущей спецификации для Пользователя. Инцидент - неисправность, сбой в работе оборудования или ПО, иное событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в 9.1 качества или полное / частичное прекращение предоставляемого сервиса. Примеры инцидентов: <ul style="list-style-type: none"> • Недоступность сервиса. • Сбой в функционировании программного обеспечения. • Отказ аппаратных средств. • Обнаружение вируса.
2	Запрос на обслуживание	Зафиксированная потребность Пользователя в обслуживании в рамках предоставляемых ему услуг (определённых в SLA или описанных в спецификации для Пользователя) или компонент, их образующих, не связанное со сбоем или отказом в IT- инфраструктуре. Все виды технической поддержки и консультаций. Примеры запросов на обслуживание: заведение /
3	Запрос на изменение	Запрос, приводящий к изменению состава и/или объема услуг, определённых в SLA или описанных в спецификации для Пользователя.
4	Запрос на предоставление информации	Запрос на предоставление информации по услуге, включая отчёты по объёму трафика, сервисные отчёты, отчёты по мониторингу и т.д.

Таблица 2. Определение приоритета запроса

Влияние запроса	Описание
-----------------	----------

Авария	Под аварийной ситуацией понимается нарушение функционирования сегментов сети передачи данных или групп оборудования, возникшее вследствие форс-мажорных обстоятельств в работе оборудования, электропитания и т.п.
Экстренно	Запрос на устранение неисправности, повлекшей за собой полное прекращение предоставления услуг Пользователю или влияющей на работу нескольких клиентов.
Высокое	Запрос на устранение неисправности, повлекшей за собой частичное пропадание услуги или замедление работы
Обычное	Запрос на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на работу Пользователя (требуется выполнить стандартную процедуру).

Таблица 3. Показатели уровня услуг

Категория	Влияние	Максимальное время реакции, час	Максимальное время выполнения, час
Инцидент	Авария, экстренно	0,17 (10 мин.)	2
	Высокое	1	5
	Обычное	3	12
Запрос на обслуживание	Не влияет	8	32
Запрос на изменение		Не контролируется	Не контролируется
Запрос на предоставление информации		48	94

10.ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА

10.1. Ответственными лицами со стороны Исполнителя являются администраторы, осуществляющие выполнение своих обязанностей.

10.2. Ответственными лицами со стороны Пользователя считаются лица, указанные в качестве основного или дополнительного технического контакта на странице учетной записи Пользователя.