

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

1.1 Услуга VPS Hosting (далее Виртуальная система) представляет собой возможность использования сервисов операционной системы, установленной в виртуальной среде на платформе Xen и/или VMware (виртуальная машина) с возможностью динамического изменения параметров (объем оперативной памяти, процессорная мощность, объем жесткого диска и др.) услуги. Описание услуги “Облако Linux”, и механизм изменения параметров приведены на сайте Исполнителя по адресу: <https://www.king-servers.com>.

1.2 Услуга Dedicated Hosting (далее Выделенная система) представляет собой возможность использования сервисов выделенного сервера, установленной в физической среде (стойка) на платформе Supermicro, с возможностью изменения параметров (объем оперативной памяти, процессорная мощность, объем жесткого диска и др.) услуги по запросу в службу ТП. Описание услуги “Dedicated Hosting”, и механизм изменения параметров приведены на сайте Исполнителя по адресу: <https://www.king-servers.com>.

2. УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГОЙ

Управление услугой осуществляется со страницы учетной записи Заказчика на сайте <https://cp.king-servers.com>.

В управление услугой включены:

- графический интерфейс изменения параметров услуги, либо через систему тикетов;
- подключение дистрибутивов (из списка используемых);
- получение параметров удаленного доступа к консоли управления виртуальной машиной;
- получение параметров удаленного административного терминального доступа (для операционных систем Microsoft Windows Server).

Управление данной услугой осуществляется Заказчиком самостоятельно, в соответствии с условиями Договора.

3. ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

В зоне ответственности Исполнителя находятся: инфраструктура датацентра (электропитание, климат-контроль, физическая безопасность и др.), каналы доступа в интернет, сетевое оборудование, серверное оборудование, используемое для размещения виртуальных машин, гипервизор, виртуальная машина Заказчика, как объект гипервизора.

В зоне ответственности Заказчика находится установка и обеспечение работоспособности операционной системы, серверного и прикладного программного обеспечения, обеспечение информационной безопасности (firewall), систем резервного копирования и восстановления данных.

4. МОНИТОРИНГ И ДОСТУПНОСТЬ СЕРВИСА

Исполнитель осуществляет автоматический мониторинг работоспособности платформы виртуализации (гипервизора).

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

Мониторинг системы осуществляется в соответствии с параметрами, указанными в разделе «Параметры оказания услуг». В случае отсутствия сообщений системы мониторинга сервисы считаются доступными. Если сервис доступен в зоне ответственности Исполнителя 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.

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

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

5. ОБРАБОТКА ИНЦИДЕНТОВ

В случае выявления инцидента (недоступности сервиса) извне (Заказчик), максимально подробная информация об инциденте должна быть передана в виде электронного письма на контактный e-mail Исполнителя (раздел «Параметры оказания услуг»). В экстренном случае возможно обращение по телефону (раздел «Параметры оказания услуг»).

В случае появления информации об инциденте извне или от служб мониторинга Исполнителя, последний определяет причину инцидента и зону ответственности в течение срока, указанного в разделе «Параметры оказания услуг».

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

6. ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

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

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

7. РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ

Параметры резервного копирования указаны в разделе «Параметры оказания услуг».

Заказчик самостоятельно включает опцию резервного копирования его ресурсов.

8. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВОК

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 support@king-servers.com (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. Заявка должна поступать только от Ответственного лица со стороны Заказчика (указываются в разделе «Параметры оказания услуг»).

Ответственное лицо со стороны Заказчика 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 info@king-servers.com (или через Личный кабинет) заявку, содержащую ФИО, контактный e-mail и контактный телефон этого лица.

Внимание! 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	99,95% (недоступность не более 1 часа 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 50% 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
Резервное копирование	- Самостоятельное включение опции резервного копирования для нужных ресурсов.
Обновление программного обеспечения	
Параметры обновления программного обеспечения	Плановые - 1 раз в месяц Критические - в течение 1 суток
Firewall	Не осуществляется
Сервисы Firewall	-

9.2. Взаимодействие

Наименование параметра	Характеристики
Мониторинг работоспособности	24x7
Время реакции на заявку	Согласно Таблице 3 в пункте 9.3
Формы подачи заявок	- Web-интерфейс системы Helpdesk - Сообщение от ответственного лица по e-mail на support@king-servers.com (или через Личный кабинет)
Телефон отдела по работе с клиентами	+7 (499) 609-27-00 с 9:00 до 19:00 МСК
Контакты круглосуточной технической поддержки	support@king-servers.com

9.3. Показатели уровня услуг

Таблица 1 – Категория обращений

№	Категория запроса	Описание
1	Инцидент	Запрос на восстановление предоставления услуг в рамках текущей спецификации для Заказчика. Инцидент – неисправность, сбой в работе оборудования или ПО, иное событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в SLA качества или полное / частичное прекращение предоставляемого Компанией сервиса. Примеры инцидентов:

№	Категория запроса	Описание
		<ul style="list-style-type: none"> • Недоступность сервиса. • Сбой в функционировании программного обеспечения. • Отказ аппаратных средств. • Обнаружение вируса.
2	Запрос на обслуживание	<p>Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему услуг (определённых в SLA или описанных в спецификации для Заказчика) или компонент, их образующих, не связанное со сбоем или отказом в ИТ-инфраструктуре.</p> <p>Все виды технической поддержки и консультаций.</p> <p>Примеры запросов на обслуживание: заведение / удаление учетной записи пользователя, изменение конфигурации ОС и ПО, изменение настроек оборудования и т.д.</p>
3	Запрос на изменение	Запрос, приводящий к изменению состава и/или объема услуг, определённых в SLA или описанных в спецификации для Заказчика.
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 Заказчику 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 Заказчика (требуется выполнить стандартную процедуру).
Отсутствует	Влияние отсутствует

Таблица 3 Показатели уровня услуг

Категория	Влияние	Максимальное время выполнения, час
Инцидент	Авария, экстренно Время реакции	0,2
	Время устранения	24
	Высокое	5
	Обычное	12
Запрос на обслуживание	Не влияет	32
Запрос на изменение		Не контролируется
Запрос на предоставление информации		94

10 ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА

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

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

От Исполнителя:

Общество с ограниченной ответственностью

«СЕРВЕРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»

ОГРН 1142204003952

ИНН 2204071194 / 220401001

Юридический адрес 659303, РФ, Алтайский

край, г. Бийск, ул. Митрофанова, д.10

Телефон/факс +7 (923) 748-68-80

От Заказчика:

Генеральный директор

_____/

Фоменко В.В./»