

## 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
<b>Доступность сервиса и ответственность</b>	
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
<b>Мониторинг</b>	
Мониторинг	24x7, периодичность - 4 мин.
Определение причины инцидента и зоны ответственности	1 час
<b>Резервное копирование</b>	- Самостоятельное включение опции резервного копирования для нужных ресурсов.
<b>Обновление программного обеспечения</b>	
Параметры обновления программного обеспечения	Плановые - 1 раз в месяц Критические - в течение 1 суток
<b>Firewall</b>	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"> <li>• Недоступность сервиса.</li> <li>• Сбой в функционировании программного обеспечения.</li> <li>• Отказ аппаратных средств.</li> <li>• Обнаружение вируса.</li> </ul>
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 IT-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
<b>Авария</b>	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.
<b>Экстренно</b>	Запрос на устранение неисправности, повлекшей за собой полное прекращение предоставления услуг Заказчику или влияющей на работу нескольких клиентов.
<b>Высокое</b>	Запрос на устранение неисправности, повлекшей за собой частичное пропадание услуги или замедление работы
<b>Обычное</b>	Запрос на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на работу Заказчика (требуется выполнить стандартную процедуру).
<b>Отсутствует</b>	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./»**