

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга по аренде Заказчиком Виртуальных компьютеров (далее Система) представляет собой возможность использования сервисов операционной системы, установленной в виртуальной среде на платформе Xen (виртуальная машина) с возможностью динамического изменения параметров (объем оперативной памяти, процессорная мощность, объем жесткого диска и др.) Исполнителем по запросу Заказчика. Описание услуги и механизм изменения параметров приведены на сайте Исполнителя по адресу: <http://www.office4me.org>.

2. УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГОЙ

Управление Системой возможно из «Личного кабинета» Заказчика, расположенного на сайте Исполнителя, по адресу www.office4me.org

В управление услугой включено:

- доступ к консоли управления виртуальной машиной;
- возможность перезапустить, остановить, включить виртуальную машину;
- возможность оплаты услуг и доступ к лицевому счету;
- возможность создания заявки на изменение характеристик сервера;
- возможность отправить сообщение в техническую поддержку;

В случае если у Заказчика не подключена услуга «Системное администрирование», то обслуживание Системы осуществляется Заказчиком самостоятельно, в соответствии с условиями настоящего Договора.

3. ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

В зоне ответственности Исполнителя находятся: инфраструктура дата-центра (электропитание, климат-контроль, физическая безопасность, каналы доступа в интернет, сетевое оборудование, серверное оборудование, используемое для размещения виртуальных машин, гипервизор, виртуальная машина Заказчика, как объект гипервизора, а также системы резервного копирования и восстановления данных).

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

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

Исполнитель _____

Заказчик _____

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 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**».

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 (или через «Гаджет Связи», если Заказчик пользуется данной услугой), указанный в разделе «**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 вне рабочее 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**». Услуга осуществляется Исполнителем.

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**».

Исполнитель _____

Заказчик _____

Заявка на выполнение работ оформляется в электронном виде на адрес support@office4me.org (или через «Гаджет Связи», если Заказчик пользуется данной услугой). 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 контактного лица со стороны Заказчика (указываются в разделе «Параметры оказания услуг»).

Контактное лицо со стороны Заказчика может уполномочить другое лицо на подачу заявок и проведения других работ по данному договору. Для этого, контактное лицо передает со своего контактного e-mail на support@office4me.org (или через «Гаджет Связи», если Заказчик пользуется данной услугой) 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	99,9% (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 75% месячной стоимости услуги.
Профилактические работы (в течение 1 месяца), не более	2 часа
Мониторинг	
Мониторинг	24x7
Определение причины инцидента и зоны ответственности	1 час
Резервное копирование	Исполнитель осуществляет ежедневное резервное копирование всех виртуальных машин* Заказчика и хранит копии до 7 дней.

Исполнитель _____

Заказчик _____

Обновление программного обеспечения	
Параметры обновления программного обеспечения	Плановые - 1 раз в месяц Критические - в течение 1 суток

(*) – Копируется вся виртуальная машина целиком. Резервирование отдельных файлов не осуществляется.

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.

9.2 Взаимодействие

Наименование параметра	Характеристики
Мониторинг работоспособности	24x7
Время реакции на заявку	Согласно Таблице 3 в пункте 9.3
Формы подачи заявок	- Сообщение от контактного лица по e-mail на support@office4me.org (или через «Гаджет Связи», если Заказчик пользуется данной услугой) - Звонок по телефону (в случае недоступности почты) - Сообщение через Личный кабинет - Сообщение через «Гаджет Связи»
Телефон отдела по работе с клиентами	8-800-777-00-74 (доб.515, 511) с 9:00 до 18:00 8-495-374-00-74 (доб. 515, 511)
Телефон круглосуточной технической поддержки	8-800-777-00-74 (доб. 101)

Исполнитель _____

Заказчик _____

9.3 Показатели уровня услуг

9.3.1 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: <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Недоступность сервиса.<input type="checkbox"/> Сбой в функционировании программного обеспечения.<input type="checkbox"/> Отказ аппаратных средств.<input type="checkbox"/> Обнаружение вируса.
2	Запрос на обслуживание (Доступно, в случае подключения услуги «Системное администрирование»)	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. Все виды технической поддержки и консультаций. Примеры запросов на обслуживание: заведение / удаление учетной записи пользователя, изменение конфигурации ОС и ПО, изменение настроек оборудования и т.д.
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.

Исполнитель _____

Заказчик _____

9.3.2 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

9.3.3 Показатели уровня услуг

Категория	Влияние	Максимальное время выполнения, час
Инцидент	Авария, экстренно	2
	Высокое	5
	Обычное	12
Запрос на обслуживание	Не влияет	32
Запрос на изменение		72
Запрос на предоставление информации		94

10 КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА

В случае, если Заказчиком подключена услуга "Системное администрирование", то контактными лицами со стороны Исполнителя являются системные администраторы, которые указаны в Личном Кабинете Заказчика. В случае, если данная услуга не подключена, то контактным лицом будет являться администратор, первым принявший заявку Заказчика.

Исполнитель _____

Заказчик _____

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

11 РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель:

Заказчик:

ООО «Электронное облако»

Юридический адрес: 119435, г. Москва,

ул. Малая Пироговская, д. 18, стр. 1

8 (495) 374 00 74

ИНН/КПП 7734657586/770401001

р/с 40702810002390000166

В ОАО «Альфа-Банк» г. Москва

к/с 30101810200000000593

БИК 044525593

Генеральный директор

Генеральный директор

_____ (А. Е. Ефимов)

_____ (_____)

М.п.

М.п.

Исполнитель _____

Заказчик _____