

## 1. Соглашение

Данное соглашение является приложением к Договору оказания услуг и определяет параметры услуги "Облачный сервис NETSTOCK.pro" (далее Услуга) от компании. В соглашении фиксируется доступность Услуги, время реакции на обращения Абонента и т.п.

## 2. Определения

**Менеджер обращений** – автоматизированная система регистрации и учёта заявок Абонента, служащая для устранения инцидентов, обслуживания, изменения состава и/или объёма Услуги, а также предоставления информации по соответствующим сервисам. Система доступна по адресу: [http://rostbc.ru/mantis/login\\_page.php](http://rostbc.ru/mantis/login_page.php) после соответствующей регистрации учётной записи Абонента.

**Инцидент** – событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в SLA качества или полное/частичное прекращение предоставляемого Оператором 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 Оператора. Выполняются силами Оператора 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 Оператора. Выполняются силами Оператора и его подрядчиков.

**Техническая поддержка** – это персонал Исполнителя, выполняющие решение вопросов, которые были зафиксированы Заказчиком услуги.

**Рабочие часы Оператора** – промежуток времени с 9.00 до 18.00 (по Московскому времени) в рабочие дни пятидневной рабочей недели.

**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 Оператора;
- приложениями или компонентами Абонента, не подконтрольными и не управляемыми Оператором, которые привели к невозможности оказать Услугу;

- негативной деятельностью Абонента, 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

Доступ к базе данных Виртуального Облачного Сервера NETSTOCK.pro		
№	Параметр	Описание
3.1.1.	Время предоставления	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(366) дней в год
3.1.2.	Время работы технической поддержки	8x5 – (09:00 – 18:00, ПН-ПТ, GMT+3)
3.1.3.	Уровень доступности*	$(24*30*1 - 0.7*1) / (30*24*1) * 100\% = 99.9\%$ .

Примечание:

\* Уровень доступности указан за 30 (тридцать) дней, при суммарном простое 42 минуты в месяц.

#### 3.2. Окна технического обслуживания

№	Параметр	Описание*
3.2.1.	Проведение технологических работ	Первая пятница и четвёртая пятницы каждого месяца. С 21:00 до 04:00 (GMT+3)
3.2.2.	Срочные	В зависимости от инцидента согласно пункту 3.4., с уведомлением перед началом работ

#### 3.3. Доступность сервиса Виртуального Облачного Сервера NETSTOCK.pro

№	Параметр	Доступность (%)
3.3.1.	Виртуальная инфраструктура	99.9

#### 3.4 Приоритеты инцидентов

Приоритет	Описание инцидента
Срочный	Заявка вызвана полной недоступностью Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Оператора Дата-центра.
Обычный	Все прочие Заявки

Приоритет определяется Оператором после проведения обследования по метрикам в подсистеме мониторинга Оператора.

#### 4. Устранение инцидентов

4.1. Инциденты на инфраструктуре облачного 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 «Срочный». Время классификации и реакции приведены в пунктах 3.4 и 4.3

#### 4.2. Решение инцидентов

Приоритет инцидента	Обработка	Время реакции на инцидент (мин)*	Максимальное время решения инцидента (час)**
Срочный	Круглосуточно	30	2
Обычный	В рабочие часы Оператора	30	12

Примечание:

\* Принятие и регистрация обращения, классификация и приоритизация обращения.

\*\* Время решения инцидента, которое начинает считаться с момента уведомления Заказчика о его 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 работы, который невозможно было предсказать в рамках первичного обследования.

#### 4.3. Размер компенсаций

Доступность облачной инфраструктуры (% в месяц)	Размер компенсаций от стоимости предоставляемой Услуги за период её недоступности (%)
< 99.86	5
< 99.72	25
< 99.44	50
< 98.88	100