142101, Московская область, г. Подольск, Плещеевская улица, дом 58, пом. 1 этаж 01, комната 2;
ООО «ЦОВ», ИНН 5036149691, КПП 503601001, БИК 044525593,
р/сч 40702810502090000021 в АО «АЛЬФА-БАНК»

Приложение № 2 к Оферте

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA) И ПОРЯДКЕ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К УСЛУГАМ ХОСТИНГА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. На основании акцептованной Оферты компания KOD2A (далее – Исполнитель) оказывает Заказчику услугу хостинга (предоставления вычислительных мощностей, дискового пространства для обработки информации) и услугу доступа к функциональным возможностям Программных продуктов (далее – услуги), в объеме, номенклатуре и на условиях, установленных договором.

1.2. Услуги предоставляются Исполнителем для размещения данных Заказчика на ресурсах Исполнителя.

1.3. Услуга “Облако Windows” или “Облако Linux” (далее Система) представляет собой возможность использования сервисов операционной системы, установленной в виртуальной среде на платформе виртуализации (виртуальная машина) с возможностью динамического изменения параметров (объем оперативной памяти, процессорная мощность, объем жесткого диска и др.) услуги через запрос Исполнителю. Описание услуги “Облако Windows” или “Облако Linux”, и механизм изменения параметров приведены на сайте Исполнителя.

2. УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГАМИ

2.1. Управление услугами осуществляется со страницы учетной записи Заказчика на сайте Исполнителя (www.kod2a.ru).

2.2. В управление услугами включены:

2.2.1. Возможность заказа увеличения вычислительной мощности у существующих серверов/сервера (CPU, MEM, Дискового пространства);

2.2.2. Возможность заказа переустановки операционной системы;

2.2.3. Возможность заказа дополнительных услуг;

2.2.4. При подключенной услуги «Выделенный администратор»

- возможность заказа подключения пользователей к заказанным Услугам;

- возможность решения проблем пользователей Заказчика с использованием заказанных Услуг;

2.2.5. Получение параметров удаленного доступа к консоли управления виртуальной машиной;

2.2.6. Получение параметров удаленного административного терминального доступа (для операционных систем Microsoft Windows Server).

3. ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

3.1. 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, гипервизор, виртуальная машина Заказчика, как объект гипервизора.

3.2. В зоне ответственности Заказчика (при отсутствии услуги выделенный администратор) обеспечение работоспособности операционной системы, серверного и прикладного программного обеспечения, обеспечение информационной безопасности (firewall).

3.3 Заказчик несет ответственность за сохранность своих логинов и паролей, а также за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного его использования. При обнаружении факта несанкционированного использования логина и пароля третьими лицами Заказчик вправе направить в адрес Исполнителя запрос о смене логина и пароля.

3.4. Исполнитель не несет ответственности за содержание информации, данных и материалов Заказчика.

3.5. Исполнитель не несет ответственности по претензиям Заказчика к качеству доступа к системам Заказчика.

3.6. Исполнитель не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования, посредством которых осуществляется доступ к Услугам Исполнителя.

3.7. Исполнитель не несет ответственности за не извещение любых третьих лиц о лишении Заказчика доступа к Серверу Исполнителя и за возможные последствия, возникшие в результате отсутствия таких извещений.

3.8. Исполнитель не является ответчиком или соответчиком по любым претензиям, связанным с нарушением положений оферты Заказчиком или третьими лицами, использующими логин и пароль Заказчика; или связанным с помещением или передачей любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет Заказчиком или другими лицами, использующими его логин и пароль.

3.9. Исполнитель не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Заказчику, а также за упущенную выгоду Заказчика в результате использования или невозможности пользования Услугами из-за системных ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций и других причин.

4. МОНИТОРИНГ И ДОСТУПНОСТЬ СЕРВИСА

4.1. 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!

4.2. 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 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.

4.3. Доступность сервиса измеряется в 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».

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

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

5.2. 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».

5.3. Если инцидент произошел в зоне ответственности Исполнителя, 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 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

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

7.2. Резервное копирование является необходимой услугой, включенной по умолчанию, заказчик может самостоятельно оформить отказ от резервного копирования, для этого подписывается дополнительное соглашение.

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».

8.2. 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 заявки 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»).

8.3. 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 адрес Исполнителя (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	Недоступное время в процессе Профилактических/ремонтных работ и недоступное время, не зависящее от Исполнителя, в том числе возникшее по вине провайдера внешнего канала передачи данных, не учитывается при расчете Доступности Услуги.
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. При авансовой системе оплаты условия Ответственности Исполнителя не меняются. Стоимость в месяц рассчитывается путем деления суммы аванса на количество месяцев за которые осуществлен аванс.
Профилактические работы (в течение 1 месяца), не более	3 часа
Мониторинг	
Мониторинг	24x7, периодичность - 1 мин. Определяется ping от сервера до шлюза виртуальной организации Заказчика.
Определение причины инцидента и зоны ответственности	1 час
Резервное копирование	Все ресурсы. Исключение из резервного копирования ресурсов осуществляется по дополнительному соглашению. Для отказа от резервного копирования, подписывается дополнительное соглашение.
Обновление программного обеспечения	
Параметры обновления программного обеспечения	Плановые - 1 раз в месяц Критические - в течение 1 суток
Сетевые задержки	
Сетевые задержки в пределах сети передачи данных Исполнителя	Не более 5мс
Firewall	Осуществляется
Сервисы Firewall	- Самостоятельное включение и управление опцией

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

Показатель доступности для программного обеспечения как услуги (SaaS) составляет 99,9%, данные показатели относятся к услугам корпоративная почта, объектное хранилище «S3», архивное хранилище, антиспам, 1С SaaS, email рассылка и прочим услугам, за исключением услуги инфраструктура как сервис (IaaS), обозначенной в таблице «Технические параметры оказания услуг» настоящего пункта.

9.2. Показатели производительности дисковой системы

Функциональность	Параметр	Целевое значение
Производительность 1Gb HDD приоритет **LOW**	Latency(ms), не более	40
	IOPS, не менее	0,1
Производительность 1Gb SSD приоритет **MED**	Latency(ms), не более	30
	IOPS, не менее	1

Производительность 1Gb SSD приоритет **SSD**	Latency(ms), не более	5
	IOPS, не менее	5
Производительность 1Gb SSD приоритет **SSD ULTRA**	Latency(ms), не более	3
	IOPS, не менее	10
Производительность 1Gb SSD приоритет **SSD MAX**	Latency(ms), не более	2
	IOPS, не менее	30

Расчет производится на весь доступный объём данных, занимаемый Заказчиком, с учетом влияния на производительность текущих нагрузок, производимых Заказчиком. Расчет IOPS приведен для характеристик: блок 4K, нагрузка Random 50%, 70% Read, 30% Write, при увеличении размера блока количество гарантированных IOPS уменьшается пропорционально размеру блока.

Лимиты IOPS на один диск виртуальной машины не более: LOW 300, MEDIUM 1000, SSD 5000, SSD ULTRA 10000, SSD MAX 30000. Увеличение общего количества IOPS производится путем увеличения количества дисков виртуальной машины. В случае превышения, оплата полного объема такого диска производится по минимально подходящему лимиту тарифа более производительного дискового пространства.

Общий лимит IOPS всех дисков тарифа не более: LOW 3000, MEDIUM 20000, SSD 60000, SSD ULTRA 150000, SSD MAX 500000. В случае превышения, оплата полного объема таких дисков производится по минимально подходящему лимиту тарифа более производительного дискового пространства.

Используемый объем снапшотов (snapshot) и swap-файлов виртуальной машины на гипервизоре тарифицируется по тарифу основного диска виртуальной машины. Снапшоты хранятся 30 дней, после чего автоматически удаляются.

9.3. Показатели производительности CPU и RAM системы

Функциональность	Параметр	Измерение
Количество MIPS на одно vCPU	Не менее 2900	Программным обеспечением 7 ZIP/12MB (запускается из ОС виртуальной машины)
RAM Swaped процент от сконфигурированной памяти VM	0%	Система мониторинга Исполнителя (vCenter)

9.4. 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) 132-17-00
Телефон круглосуточной технической поддержки	+7 (495) 132-17-00

9.5. Показатели уровня услуг

Таблица 1– Категория обращений

№	**Категория запроса**	**Описание**
1	**Инцидент**	Запрос на восстановление предоставления услуг в рамках текущей спецификации для Заказчика.

№	Категория запроса	Описание
		Инцидент – неисправность, сбой в работе оборудования или ПО, иное событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в SLA качества или полное / частичное прекращение предоставляемого сервиса. Примеры инцидентов: • Недоступность сервиса. • Сбой в функционировании программного обеспечения. • Отказ аппаратных средств. • Обнаружение вируса.
2	**Запрос на обслуживание**	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. 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. Также сюда включаются вопросы-консультации на предмет особенностей использования и/или конфигурирования виртуальной машины, ОС и ПО.

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

** В случае реализации временного решения, позволяющего возобновление услуги в полном либо частичном объеме, Исполнитель может понизить приоритет запроса до соответствующего текущей ситуации с оказанием услуги.*

Таблица 3 Показатели уровня услуг

Категория	Влияние	Максимальное время реакции, час	Максимальное время выполнения, час
Инцидент	Авария, экстренно	0,17 (10 мин.)	6
	Высокое	1	9
	Обычное	3	16
Запрос на обслуживание	Не влияет	8	34
Запрос на изменение		Не контролируется	Не контролируется
Запрос на предоставление информации		48	96

Таблица 4 Статусы заявок

Статус	Описание	Отсчет времени SLA
Открыт (Open)	Присваивается при открытии заявки Заказчиком	Начинается отсчет времени
В работе (In progress)	Присваивается Исполнителем по принятии заявки в работу	Отсчет времени продолжается
Отвечен (Answered)	Исполнителем у Заказчика запрошена информация, необходимая для продолжения работ, либо Заказчик проинформирован о завершении работ. **В случае отсутствия ответа Заказчика в течении 2 недель заявка считается решенной (утратившей актуальность), автоматически присваивается статус Закрыт.**	Отсчет времени приостанавливается

Ответ Заказчика (Customer-reply)	Получено сообщение от Заказчика	Отсчет времени возобновляется
Отложен (On Hold)	Присваивается по согласованию с Заказчиком в случае необходимости приостановить работу над заявкой на определенный срок.	Отсчет времени приостанавливается
Задержано в Технической поддержке вендора (Redirected to vendor)	Присваивается в случае необходимости привлечения к решению заявки специалистов технической поддержки производителей оборудования или ПО, составляющих инфраструктуру Исполнителя.	Отсчет времени приостанавливается
Закрыт (Closed)	Присваивается Заказчиком, либо автоматически по отсутствию в течении 2 недель ответа Заказчика на заявку в статусе «Отвечен». Повторное открытие закрытой заявки не допускается.	Отсчет времени прекращается.

10. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА

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

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