

Утверждено Приказом Генерального  
директора ООО «Клаудлайт»  
Севастьяновым А.В.  
№ 2020/01-10-1 от 10 января 2020г.

Приложение № 5 к Договору возмездного оказания услуг (оферта)  
от «13» января 2020 г.

Соглашение об уровне обслуживания

## ОБЛАЧНЫЙ ДИСК

### 1. Параметры предоставляемых услуг.

#### 1.1. Описание услуги

В рамках услуги «Облачный Диск» Исполнитель предоставляет виртуальное пространство для обмена и хранения файлами Заказчика, а также web-интерфейс для использования и управления сервисом.

#### 1.2. Технические параметры услуги

Услуга «Облачный диск» предоставляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году. В рамках данной услуги Исполнитель гарантирует соблюдение следующих технических параметров:

№ п/п	Метрика	Допустимое значение	Измерение
1.2.1	Максимальное время недоступности в течении календарного месяца	216 минут	Система мониторинга Исполнителя. Определяется как недоступность виртуальной машины по протоколу HTTPS. Запрос мониторинга производится раз в 10 минут.

### 2. Устранение инцидентов.

#### 2.1. Классификация инцидентов

№	Приоритет	Описание
2.1.1	Приоритет 2	Не доступна виртуальная машина с виртуальным пространством Заказчика на уровне программно-аппаратного комплекса Исполнителя

## 2.2. Решение инцидентов.

№ п/п	Приоритет инцидента	Обработка	Время реакции на инцидент, минут*	Максимальное время решения инцидента, минут**
2.2.1	2	Круглосуточно	20	120

\*Принятие и регистрация обращения, классификация и приоритизация. Заказчик уведомляется соответствующим электронным письмом.

\*\*Время решения инцидента начинает считаться с момента уведомления Заказчика о его регистрации и присвоении идентификационного номера до момента его решения.

\*\*\* В расчёте времени решения инцидента учитывается только рабочие часы Исполнителя: рабочие дни РФ с 10.00 до 18.30 МСК.

## 2.3. Наложение штрафных санкций

№	Классификация	Условия	Штрафные санкции
2.3.1	Наложение штрафных санкций за нарушение гарантированного параметра недоступности	Фактическая недоступность превысила допустимое значение: i. В 2 раза и менее  ii. Более чем в 2 раза	Штрафные санкции составляют 20% от месячной стоимости услуг Исполнителя.  Штрафные санкции составляют 50% от месячной стоимости услуг Исполнителя.
2.3.2	Наложение штрафных санкций за несоблюдение допустимого времени реакции по инциденту	Превышение времени реакции на инцидент	Если время ожидания реакции на инцидент было превышено, то штрафные санкции начисляются в размере 1/43200 месячной стоимости услуги за каждую полную и неполную минуту ожидания. Общая сумма штрафа ограничена 100% месячной стоимости услуг Исполнителя.
2.3.3	Наложение штрафных санкций за нарушения SLA предоставляемой услуги по инцидентам с приоритетом 1	Превышение времени единичного инцидента, превышение суммарного	Если время решения инцидента превышает значение, указанное в п.2.2., то каждая полная и неполная минута ожидания тарифицируется как 1/43200 месячной стоимости услуги.

		времени простоев	Общая сумма штрафа ограничена 100% месячной стоимости услуг Исполнителя.
--	--	------------------	--

Штрафные санкции, наложенные в соответствии с разными пунктами параграфа 2.3 могут суммироваться, но общая сумма штрафа ограничена размером 100% месячной стоимости базы данных, параметры качества которой не соответствовали гарантируемым значениям.

### 3. Обработка запросов пользователей.

#### 3.1. Классификация и приоритеты запросов.

№ п/п	Классификация	Приоритет	Описание
3.1.1	Запрос на обслуживание и (или) предоставление информации	4	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. Запрос на предоставление информации по услуге, включая отчёты по объёму трафика, сервисные отчёты, отчёты по мониторингу и т.д.
3.1.2	Запрос на изменение	5	Запрос, приводящий к изменению состава и/или объема услуг, определённых в SLA или описанных в спецификации для Заказчика.

#### 3.2. Обработка запросов (прописать согласно нашему обычному SLA)

№ п/п	Категория	Приоритет	Обработка	Время реакции на запрос, минуты*	Максимальное время решения запроса, не более часов**
3.2.1	Запрос на обслуживание и (или) предоставление информации	2	В рабочие часы***	15	24
3.2.2	Запрос на изменение	3	В рабочие часы	15	Определяется объемом и характером изменений

\*Принятие и регистрация обращения, классификация и приоритезация. Заказчик уведомляется соответствующим электронным письмом.

\*\*Время решения обращения начинает считаться с момента уведомления Заказчика о его регистрации и присвоении идентификационного номера до момента его решения.

\*\*\*В рабочие часы Исполнителя: рабочие дни РФ с 10.00 до 18.30.

#### 4. Проведение регламентных работ.

##### 4.1. Проведение регламентных работ.

№ п/п	Позиция	Показатели	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
4.1.1	Проведение технологических работ	Суммарная продолжительность перерывов в работе услуги – не более 24 часов в год. Интервалы между перерывами – не менее 15 календарных дней.	Не менее чем за 5 календарных дня до начала перерыва	Время проведения работ согласовывается с Заказчиком
4.1.2	Проведение экстренного обновления, связанного с установкой выпускаемых производителем обновлений (upgrades) и/или корректирующих заплаток (patches) имеющих критическое значение для работоспособности, производительности, безопасности ПО	Время перерыва равно фактическому времени установки обновлений (upgrades), корректирующих заплаток (patches) и тестирования	Непосредственно перед началом работ	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику

Генеральный директор  
ООО «КлаудЛайт»

\_\_\_\_\_  
М.П. Севастьянов А.В.