
Капитанский Н.В.
15 сентября 2020 года

1. Соглашение об уровне обслуживания

Данное соглашение является приложением к Договору оферты и определяет параметры Услуги Виртуальный дата-центр (далее – «Услуга») ООО «КНВ» ИНН 7811386083 (далее – «Провайдер»), В соглашении фиксируются количественные и качественные характеристики оказываемой услуги, такие как: конфигурация, доступность услуги, время реакции на обращения Абонента, ограничения предоставляемого обслуживания, отчетность, а также размер компенсации за нарушение показателей доступности и других параметров качества.

2. Определения

Согласованное время работоспособности (СВР) - указывает время, в которое услуга должна нормально функционировать. Например: 24x7 (круглосуточно, семь дней в неделю).

Согласованное время поддержки (СВП) - указывает время, в которое услуга поддерживается и в которое Абонент может получить консультацию. В рабочее время: 10x5 (10:00-20:00, Пн-Пт), Ежедневно: 10x7 (10:00-20:00, Пн-Вс), круглосуточно 24x7 (00:00-23:59, Пн-Вс).

Если не указано иное, временная зона — MSK (GMT+3).

Период оказания услуги — 1 час.

Время реакции - измеряется как время между получением сигнала от системы мониторинга или от пользователя о предполагаемом нарушении работоспособности, с одной стороны и началом работ по восстановлению доступности услуги с другой. Отсчет времени реакции ведется в пределах Согласованного времени поддержки (СВП).

Время простоя - сумма времени простоя за период, за исключением периодов времени, вызванных:

- запланированными периодами технического обслуживания (профилактических работ);
- неработоспособностью каналов связи и оборудования вне зоны контроля Провайдера;
- приложениями и компонентами Абонента, не контролируемые Провайдером, работа которых привела к невозможности Абонентом использования Услуг;
- деятельность Абонента, его представителями и пользователями, что из-за ошибок в работе приложений Абонента привело к невозможности использования им Услуги, либо были нарушены правила использования Услуг, сетевой этикет

Доступность (%) - минимально допустимый процент доступности услуги на единицу потребления за период. Определяется по формуле: $((\text{СВР за период} - \text{Время простоя за период}) / \text{СВР}) * 100\%$. Например, при суммарном простое 2 часа в месяц, при СВР = 24x7, процент доступности = $(30 * 24 * 60 - 2 * 60) / (30 * 24 * 60) * 100\% = 99.722\%$.

3. Уровень Обслуживания

3.1. Целевые параметры уровня обслуживания		
Параметр	Характеристика	
Согласованное время работоспособности услуги (СВР)	24x7	
Согласованное время поддержки услуги (СВП)	10x5	
3.2. Целевые параметры доступности услуги		
Функциональность	Параметр	Целевое значение
Дисковая подсистема	Latency, ms	40
3.3. Доступность услуги		
Окна технического обслуживания		
Плановые	1-я и 3-я пятница каждого месяца, с 01:00-06:00 MSK	
Срочные	По необходимости, с уведомлением не менее чем за 2 часа	
3.4. Доступность		
Сеть, %	99.90%	
Виртуальная инфраструктура, %	99.90%	
<i>В случае непредставления стороной Клиента своевременно параметров и/или данных, необходимых для выполнения запроса, или в случае недоступности стороны Клиента (отсутствует доступ со стороны Провайдера), при необходимости их участия для выполнения запроса, допускается отклонение от целевых параметров уровня сервиса.</i>		

Консультации клиентам оказываются сотрудниками поддержки в режиме 10x5 (10:00-20:00, Пн-Пт).

Для решения вопросов, связанных с недоступностью услуги или ее существенной деградацией решаются сотрудниками второй линии поддержки в интервалы времени, не попадающими в интервал 8x5.

4. Компенсации

Нарушение показателей доступности и других параметров качества
Сеть (А) (% в мес.)*
99.90>A≥99.72
99.72>A≥99.45
99.45>A≥98.90
98.90>A≥96,71
96,71>A≥76,98
76,98>A