

Соглашение об уровне обслуживания услуги «Managed Kubernetes Service»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Соглашении применяются основные термины и их определения в значениях, установленных Договором, Правилами оказания услуг «Managed Kubernetes Service», а также следующие термины и их определения:

Время реакции – временной интервал (ч) от момента поступления Запроса до начала решения Запроса специалистом Исполнителя.

Время решения Запроса – временной интервал (ч) от момента поступления Запроса до его успешного решения.

Запрос на изменение – Запрос на изменение конфигурации Услуг, заказанных Заказчиком. Запросы на изменения подразделяются на 2 вида:

– нетиповые Запросы на изменение: Запросы на изменение, порядок и Время решения которых затруднительно или невозможно определить с достаточной точностью.

– типовые Запросы на изменение: регулярно повторяющиеся Запросы на изменение, порядок и Время решения которых возможно определить с достаточной точностью;

Запрос на предоставление информации – запрос на предоставление сведений о функциях и конфигурациях Услуг.

Запрос технического обслуживания (Запрос) – сообщение Заказчика об Инциденте или о необходимости изменения условий использования Услуг или обслуживания, или предоставления информации, направленное в соответствии с условиями Договора.

Инициатор Запроса (Инициатор) – сотрудник Заказчика, инициирующий Запрос.

Инцидент – это любая совокупность обстоятельств, которая привела к невозможности оказания Услуг с заявленными характеристиками – нарушение штатной работы подсистем, инфраструктуры Исполнителя, используемых для оказания Услуг, повлекшее за собой Перерыв в оказании Услуг.

Перерыв – это временная недоступность Услуг для Заказчика.

Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию бесперебойной работы инфраструктуры Исполнителя, используемой для оказания Услуг.

Приоритет – мера критичности и срочности решения Запроса, связанного с возникновением Инцидента. Приоритет определяется на основании двух параметров: 1) степень влияния Инцидента, породившего Запрос, на бизнес-процессы; 2) требуемая быстрота решения (срочность) Запроса.

Служба Service Desk – подразделение Исполнителя, обеспечивающее оказание Заказчику Технической поддержки.

Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций (неработоспособности инфраструктуры Исполнителя, используемой для оказания Услуг, недоступности Услуг).

Техническая поддержка – действия Исполнителя по решению Запросов Заказчика и устранению Инцидентов.

Техническая поддержка не включает в себя действия, выполняемые Исполнителем в рамках услуг «Расширенная техническая поддержка» и «Управление проектами».

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Стоимость Технической поддержки входит в стоимость Услуг.

2.2. Для получения Технической поддержки Инициатор направляет Запрос в Службу Service Desk одним из перечисленных способов:

1) при помощи электронного портала Service Desk:

<https://servicedesk.mts.by/plugins/servlet/desk/portal/101>;

2) по электронной почте: support@cloud.mts.by;

3) по телефону +375336302699;

4) иными способами связи, включая мессенджеры, если указанный порядок подачи запросов был письменно согласован Сторонами в Договоре.

2.3. Запрос должен содержать информацию, необходимую для его корректной регистрации и решения:

1) описание возникшей неисправности (при возникновении Инцидента) или описание требований к выполнению (при направлении Запроса на обслуживание, изменение или на предоставление информации);

2) пояснения к Приоритету Запроса (при возникновении Инцидента).

Запросы Заказчика принимаются Исполнителем любым из указанных выше способов круглосуточно.

2.4. Исполнитель при поступлении Запроса:

1) регистрирует Запрос в системе учета запросов;

2) устанавливает Приоритет (для Запросов, являющихся Инцидентами);

3) приступает к решению Запроса.

При недостаточности и (или) неточности информации Исполнитель вправе обратиться к Инициатору Запроса за дополнительной информацией.

2.5. Исполнитель вправе отклонить Запрос, если:

1) Инициатор отказывается предоставить информацию, необходимую для регистрации Запроса и его решения в соответствии с пунктами 2.2 - 2.4.

2) действия, которые необходимо выполнить для решения Запроса, не входят в Техническую поддержку.

В случае отклонения Запроса Исполнитель обязан незамедлительно сообщить об этом Заказчику.

2.6. Алгоритм определения Приоритета Инцидента:

Описание Инцидента	Приоритет
Крупномасштабный сбой или полная недоступность функционала Программного продукта, что в результате влечет или может повлечь угрозу потери или повреждения данных Заказчика, хранящихся в подключенных внешних устройствах или в программно-определяемом хранилище, реализованном в Программном продукте.	Авария
Частичная деградация основных функций Программного продукта с возможным негативным влиянием на долгосрочную работу программного обеспечения Заказчика, запускаемого в Программном продукте, либо использующего какую-то часть	Высокий

Программного продукта для обеспечения своей работы. Отказ всех или отдельных компонентов Программного продукта, что ведет к снижению производительности Программного продукта. Частичная потеря функциональности Программного продукта или же снижение производительности Программного продукта.	
Проблемы с производительностью Программного продукта, включая ошибки в работе Программного продукта, не влияющие (или минимально влияющие) на функциональность Программного продукта, решение которых может быть отложено до момента выхода обновления или новой редакции Программного продукта.	Обычный

Приоритет Запроса, связанного с возникновением Инцидента, определяется специалистом Службы Service Desk, зарегистрировавшим Запрос, на основании полученной от Инициатора информации.

Если в Запросе не указаны пояснения к Приоритету Инцидента, то специалист Службы Service Desk может уточнить их у Инициатора.

Если Приоритет Инцидента не конкретизируется, по умолчанию принимается значение «Обычный».

2.7. Временные рамки решения Запросов:

Категория	Время реакции, часы	Приоритет	Время решения Запроса, часы
Инцидент	1	Авария	до 4
	3	Высокий	до 8
	8*	Обычный*	до 8*
Запрос на изменение:	Не устанавливается		X
типовой			до 48
нетиповой			до 240
Запрос на предоставление информации	Не устанавливается		до 58*

* - в пределах рабочего времени (с 10:00 до 19:00 часов по московскому времени (MSK) в рабочие дни (дни недели за исключением выходных и нерабочих праздничных дней, определяемых законодательством Российской Федерации).

Во Время решения Запроса не входят время, затраченное на предоставление Заказчиком дополнительной информации при обращении со стороны Службы Service Desk, и время на совершение Заказчиком подготовительных действий, необходимых для надлежащего исполнения Исполнителем взятых на себя обязательств (действия в зоне ответственности Заказчика).

2.8. Исполнитель оказывает Техническую поддержку удаленным способом, под которым понимается консультирование Заказчика по телефону или электронной почте либо выполнение необходимых действий посредством удаленного доступа к инфраструктуре Заказчика.

В случае если для решения Запроса требуется произвести определенные действия в инфраструктуре Заказчика, Исполнитель вправе запросить учетные

данные для доступа к указанной инфраструктуре Заказчика. Сразу после решения Запроса Заказчик обязуется изменить или обеспечить изменение Заказчиком предоставленных учетных данных. Исполнитель не несет ответственности за действия, совершенные с использованием ранее предоставленных учетных данных Заказчика после решения Запроса.

2.9. Исполнитель обязуется уведомить Заказчика о решении Запроса.

Заказчик обязуется подтвердить решение Запроса по электронной почте support@cloud.mts.by или по телефону Службы Service Desk (+375336302699). Подтверждение выполнения является основанием для закрытия Запроса.

Запрос может быть закрыт автоматически, если Заказчик не отреагировал на уведомление о выполнении запроса в течение 7 календарных дней с момента уведомления о решении Запроса.

3. ПОКАЗАТЕЛИ УРОВНЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

3.1. Исполнитель обеспечивает предоставление Услуг 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году.

3.2. Допустимые сроки Перерывов при проведении Плановых регламентных работ и Срочных работ:

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между Перерывами	Уведомление Заказчика
Плановые регламентные работы	Время Перерыва равно фактическому времени, необходимому для выполнения плановых регламентных работ	Не менее чем за 12 (двенадцать) часов до начала Перерыва путем опубликования информации на Интернет-сайте
Срочные работы	Время Перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения/ предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей	Непосредственно перед началом Перерыва путем опубликования информации на Интернет-сайте