

Соглашение об уровне сервиса

Услуга «Хостинг виртуального выделенного сервера (аренда VDS)»

1. Описание услуги

Услуга «Аренда виртуального выделенного сервера (VDS)» представляет собой возможность использования операционной системы, установленной в виртуальной среде на платформе XEN, KVM или аналогичной в соответствии с условиями выбранного тарифного плана. Описания тарифных планов приведены на сайте Исполнителя по адресу: <http://maasoftware.ru/vds/>

2. Управление услугой

Управление услугой осуществляется со страницы учетной записи Абонента (Личного кабинета) на сайте <http://maasoftware.ru/vds/> путём обращения в службу технической поддержки пользователей, а именно:

- для запуска/остановки виртуального сервера;
- переустановки операционной системы;

осуществление абонентом действий по управлению виртуальным выделенным сервером самостоятельно возможно с помощью дополнительной регистрации на сайте хостера более высокого уровня в соответствии с условиями Договора (<http://maasoftware.ru/documents>) и инструкций, расположенных по адресу <http://maasoftware.ru/forum/>.

3. Зоны ответственности

В зоне ответственности Исполнителя находятся: виртуальный сервер (первоначальная установка и настройка операционной системы и основных её компонентов, систем резервного копирования и восстановления данных).

В зоне ответственности Заказчика находится установка и обеспечение работоспособности операционной системы, серверного и прикладного программного обеспечения, обеспечение информационной безопасности.

3.1. В случае обнаружения уязвимости сайтов виртуального сервера (в том числе используемых CMS) и компонентов операционной системы, не находящихся в зоне ответственности Исполнителя, Заказчик должен устранить уязвимость в течение 24 часов с момента оповещения об этом Заказчиком. В противном случае доступ к виртуальному серверу может быть заблокирован.

4. Мониторинг и доступность сервиса

Исполнитель не осуществляет автоматический мониторинг работоспособности платформы виртуализации (гипервизора).

Исполнитель не осуществляет мониторинг сетевой доступности, работоспособности операционной системы, размещенной на виртуальном сервере, и любого другого программного обеспечения, установленного на виртуальном сервере!

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. Доступность сервиса измеряется в процентах от общего времени предоставления сервиса в течение 1 месяца за вычетом времени проведения профилактических работ.

Исполнитель гарантирует доступность сервиса в соответствии с параметрами, указанными в разделе «Параметры оказания услуг».

Штрафные санкции (получение Заказчиком компенсации) за отклонение от указанных параметров доступности сервиса указаны в разделе «Параметры оказания услуг». Исполнитель производит компенсацию по заявке Заказчика на контактный e-mail Исполнителя.

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. Все работы, не входящие в зону ответственности Исполнителя, оформляются в виде заявок, стоимость которых устанавливается в соответствии с трудоемкостью работ.

5. Обработка инцидентов

В случае выявления инцидента (недоступности сервиса) извне (Заказчик, пользователи Заказчика и т.д.), максимально подробная информация об инциденте должна быть передана в виде электронного письма на контактный адрес электронной почты Исполнителя support@maassoftware.ru (раздел «Техническая поддержка») с обязательным указанием авторизационной информации (номер договора). В случае появления информации об инциденте (извне или от служб мониторинга) Исполнитель определяет причину инцидента и зону ответственности в течение срока, указанного в разделе «Параметры оказания услуг».

Если инцидент произошел в зоне ответственности Исполнителя, последний самостоятельно ликвидирует причину инцидента.

6. Порядок использования ресурсов

Каждый тарифный план включает следующий набор используемых физических ресурсов серверного оборудования:

- Объем выделяемого на жестком диске пространства;
- Объем оперативной памяти.
- Процессорная мощность. Виртуальной машине выделяется мощность процессора, необходимая для ее функционирования. При наличии на физическом сервере резерва мощности, виртуальной машине динамически может выделяться дополнительная мощность.

7. Резервное копирование и восстановление данных

Резервное копирование и восстановление данных в рамках данной услуги оказывается в случае указания на это в свойстве соответствующего тарифного плана на сайте <http://maassoftware.ru/vds/>.

8. DDoS

В случае проведения DDoS-атаки на сервер Заказчика из сети интернет, а также с сервера Заказчика в сеть интернет или внутреннюю инфраструктуру Исполнителя, если данная атака существенным образом влияет на работоспособность сетевого оборудования, Исполнитель имеет право заблокировать доступ к серверу Заказчика из сети интернет на

время проведения данной атаки. Фильтрация трафика (отражение DDoS-атаки), при технической её возможности, является дополнительной платной услугой.

9. Политика доступа в интернет

По умолчанию сервер подключен к сети интернет на скорости, указанной в п. «Максимальная скорость доступа в интернет» раздела «Параметры оказания услуг». В случае существенного использования полосы Исполнитель может установить ограничение использования полосы, но не менее указанной в п.«Минимальная скорость доступа в интернет» раздела «Параметры оказания услуг». Понятие «существенное использование полосы» определяется Исполнителем самостоятельно и может изменяться в течение времени без уведомления Заказчика. Учет соотношений трафика «входящий/исходящий/внутренний», «российский/ зарубежный» не ведется. Также присутствует лимит трафика, согласно описанию тарифного плана на сайте <http://maasoftware.ru/vds/>.

10. Ответственные лица и порядок оформления заявок

Запросы на выполнение работ, не связанных с ликвидацией инцидентов, называются Заявками, которые выполняются в сроки, указанные в разделе «Параметры оказания услуг». Заявка на выполнение работ оформляется в электронном виде на адрес support@maasoftware.ru с e-mail адреса Заказчика, указанного при регистрации или через web-форму в Панели услуг Заказчика сайта <http://maasoftware.ru/vds/>. Заявка должна содержать максимально подробное описание работ (услуг) с обязательным указанием авторизационной информации (номер договора). Срок и стоимость (если выполнение работ по заявке 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 (контактный e-mail, указанный на странице учетной записи Заказчика).

Внимание! Исполнитель не выполняет заявки на предоставление данных и/или внесения каких-либо изменений и/или добавления/удаления услуг по телефону.

11. Параметры оказания услуг

Технические параметры оказания услуг	Характеристики
Наименование параметра	
Доступность сервиса и ответственность	
Доступность сервиса	98,3% (недоступность не более 12 часа в месяц)
Ответственность Исполнителя	1% от месячной стоимости услуги за каждый 1 (один) дополнительный час недоступности, но не более 33% месячной стоимости услуги
Удаление услуги (удаление образа сервера) после окончания предоставления услуги	Через 7 дней с момента блокировки услуги
Мониторинг	не производится
Определение причины инцидента и зоны ответственности	3 часа
Максимальная скорость доступа в интернет	100 Мбит/сек
Минимальная скорость доступа в интернет	2 Мбит/сек

Взаимодействие

Наименование параметра

Время реакции на инцидент

Время реакции на заявку

Порядок исполнения заявки

Формы взаимодействия

Телефон технической поддержки в рабочее время

Характеристики

4 часа в рабочее время

24 часа

В порядке общей очереди в рабочее время

Сообщение от ответственного лица по e-mail на support@maasoftware.ru

+7 (928) 442-41-32

12. Ответственные лица

Контактным лицом со стороны Исполнителя является специалист технической поддержки. Контактным лицом со стороны Заказчика является лицо, имеющее доступ к контактному e-mail, указанному на странице учетной записи Заказчика.

От Исполнителя:

Генеральный директор
ООО МааСофтваре

_____ (А.А. Моисеенко)

МП.