

Соглашение об уровне сервиса (услуга «Виртуальный хостинг»)

1. Описание услуги

Услуга «Виртуальный хостинг» (далее Система) представляет собой возможность использования сервисов Apache http server, языка php, серверов баз данных MySQL Server Заказчиком для размещения веб-сайтов, веб-сервисов в соответствии с условиями выбранного тарифного плана. Описания тарифных планов приведены на сайте Исполнителя по адресу: <http://maasoftware.ru>.

2. Мониторинг и доступность сервиса

Исполнитель не осуществляет автоматический мониторинг работоспособности модулей системы. 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 подтверждения о недоступности и до получения оповещения о доступности.

Доступность сервиса измеряется 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 разделе «Параметры оказания услуг». Исполнитель начисляет Заказчику компенсацию по заявке Заказчика на контактный e-mail Исполнителя.

Если сервис, находящийся в зоне ответственности Исполнителя недоступен по вине Заказчика, время восстановления системы исключается из расчета доступности сервиса.

3. Обработка инцидентов

В случае выявления инцидента (недоступности сервиса) извне (Заказчик), максимально подробная информация об инциденте должна быть передана в виде электронного письма на контактный e-mail или телефон Исполнителя (раздел «Параметры оказания услуг»).

В случае появления информации об инциденте (извне или от служб мониторинга) последний 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 и сообщает результат на контактный e-mail Заказчика.

4. Профилактические работы и обновления программного обеспечения

При эксплуатации системы периодически необходимо проводить плановое техническое обслуживание (профилактические работы).

Исполнитель заранее оповещает Заказчика о проведении профилактических работ и времени недоступности сервиса. Профилактические работы проводятся преимущественно во внерабочее время. Исключением являются обновление системы безопасности, обозначенные разработчиком программного обеспечения как «критические». Если планируемое время не устраивает Заказчика, то работы могут быть перенесены на другое время в соответствии с пожеланиями Заказчика.

5. Резервное копирование и восстановление данных

Исполнитель обеспечивает резервное копирование пользовательских данных, необходимых для восстановления данных в случае аварии (утраты) сервера(ов). Восстановление данных Исполнитель выполняет самостоятельно. Параметры резервного копирования указаны в разделе «Параметры оказания услуг».

6. Ответственные лица и порядок оформления заявок

Запрос 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. Заявка должна содержать максимально подробное описание работ (услуг). 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 (указываются в разделе «Параметры оказания услуг»).

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 support@maasoftware.ru 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.

7. Ведение журналов (хранение лог-файлов)

Исполнитель осуществляет гарантированное хранение журналов активности пользователей (логов) Заказчика в течение срока, указанного в разделе «Параметры оказания услуг». Хранение логов за более длительный период не гарантируется и определяется Исполнителем самостоятельно, исходя из возможности отведения пространства для хранения этих логов.

8. Конфиденциальность

Исполнитель обеспечивает конфиденциальность данных Заказчика (не предоставление данных Заказчика третьим лицам, защиту данных от внешних воздействий), а именно:

1) Исполнитель использует технические средства обеспечения конфиденциальности данных в соответствии с промышленными стандартами, рекомендациями и возможностями разработчиков программного обеспечения, в том числе:

а) узел связи, в котором размещено оборудование Исполнителя, защищен внешним firewall, удовлетворяющим стандартам обеспечения внешней безопасности;

б) Исполнитель в максимально короткие сроки устанавливает обновления безопасности ПО, выпускаемые производителями программного обеспечения;

в) Исполнитель ведет мониторинг попыток получения несанкционированного доступа извне и обеспечивает комплекс мероприятий по защите данных Заказчика.

2) Исполнитель использует административно-организационные средства обеспечения конфиденциальности данных Заказчика, а именно:

а) Сотрудники Исполнителя не обращаются, не просматривают, не модифицируют данные Заказчика за исключением случаев:

- Когда данные действия необходимы для восстановления данных в случае аварий, а также для выполнения заявок Заказчика;

- Использование Заказчиком услуги для распространения информации, запрещенной законодательством РФ (порнография, призывы к насилию, свержению законной власти и др.);

- Использование Заказчиком данной услуги для распространения СПАМа.

Исполнитель гарантирует конфиденциальность (не предоставление третьим лицам) любой информации, касающейся оказания услуг «Виртуальный хостинг» в течение всего срока оказания данных услуг и в течение 3-х лет после окончания оказания данных услуг за исключением:

- Использования названия Заказчика в качестве пользователя услуг;

- Предоставления информации по запросам государственных органов в соответствии с законодательством РФ, а также по решению суда.

9. Параметры оказания услуг

9.1. Технические параметры оказания услуг

Наименование параметра	Характеристики
Доступность сервиса и ответственность	
Гарантированная доступность сервисов	98,3%.
Ответственность за нарушение параметров доступности	0,3% от месячной стоимости услуги за каждый дополнительный час недоступности, свыше гарантированной, но не более 33% месячной стоимости услуги.
Профилактические работы (в течение 1 месяца), не более	8 часов
Мониторинг	
Мониторинг сервисов, отдельных сайтов и баз данных	не производится
Определение причины инцидента и зоны ответственности	2 часа в рабочее время
Резервное копирование	
Максимальный объем резервных копий	Равно сумме хранимых данных Заказчика
Параметры резервного копирования	2 раз в неделю – полное копирование. Глубина хранения резервных копий – 1 неделя.
Максимальный срок восстановления системы из резервных копий	24 часа
Обновление программного обеспечения	
Параметры обновления программного обеспечения	Плановые - 1 раз в месяц Критические – в течение 1 суток
Хранение логов	
Гарантированный срок хранения логов	1 месяц

9.2. Взаимодействие

Наименование параметра

Мониторинг работоспособности

Время реакции на заявку

Формы подачи заявок

Телефон

Характеристики

нет

24 часа в рабочее время

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

- Web-интерфейс системы тех. поддержки

+7 (928) 442-41-32 с 9:00 до 20:00

От Исполнителя:

Генеральный директор

ООО МааСофтваре

_____ (А.А. Моисеенко)

МП.