

Соглашение об уровне обслуживания

Редакция от 24.03.2019

1. Соглашение

Данное соглашение является приложением к **Пользовательскому соглашению** и определяет параметры Услуги «Облачная версия системы статистики Asterisk от ViStep.RU» ИП Романенко Е.О. (далее — «Услуга»). В соглашении фиксируются количественные и качественные характеристики оказываемой Услуги, такие как: доступность Услуги, время реакции на обращения Пользователя, ограничения предоставляемого обслуживания и т. п.

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. Например: 9x5 (09:00-18:00, Пн-Пт), 9x7 (09:00-18:00, Пн-Вс).

Если не указано иное, временная зона (MSK).

Период оказания услуги – календарный месяц.

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. Отсчёт времени реакции ведётся в пределах **Согласованного времени поддержки (СВП)**.

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

1. Запланированными окнами технического обслуживания.
2. Неработоспособность каналов связи и оборудования, находящихся вне зоны ответственности/контроля Администрации.
3. Приложениями и/или настройками на стороне Пользователя, не подконтрольными и не управляемыми Администрацией, которые привели к невозможности оказать Услугу.
4. Негативной деятельностью Пользователя, его работниками, партнерами, покупателями и т.п., что привело к негативному воздействию на компоненты Услуги

(спам, спуфинг, нарушение правил использования Услуги и т.п.).

5. Другими неподконтрольными событиями, классифицируемыми как форс-мажорные обстоятельства.

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 3 часа в месяц, при СВР = 24x7, процент доступности = $(30 * 24 * 60 - 3 * 60) / (30 * 24 * 60) * 100\% = 99.58\%$.

3. Уровень Обслуживания

а. Целевые параметры уровня обслуживания	
Параметр	Характеристика
Согласованное время работоспособности Услуги (СВР)	24 x 7
Согласованное время поддержки Услуги (СВП)	9 x 5
Время реакции на инцидент	
Первичный ответ	1 час
Решение инцидента	12 часов
Время обработки Типового запроса	
Настройка/проверка/изменение параметров демона синхронизации	4 часа
б. Доступность Услуги	
і. Окна технического обслуживания	
Плановые	1-я и 3-я пятница каждого месяца, с 06:00-08:00МСК
Срочные	По необходимости, с уведомлением не менее чем за 2 часа
іі. Доступность	
Сервис статистики по адресу stat.vistep.ru (%)	99%
<i>В случае несвоевременного предоставления Пользователем информации, необходимой для выполнения запроса, или в случае отсутствия представителей Пользователя (невозможность связаться с кем-либо из них), при необходимости их участия для выполнения запроса, допускается отклонение от целевых параметров уровня сервиса.</i>	

