

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1/1
к Договору возмездного оказания услуг

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
по предоставлению ресурсов Облачной инфраструктуры ООО «ТИОНИКС»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила оказания Услуг по предоставлению ресурсов Облачной инфраструктуры (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законодательством РФ, регулируют отношения по оказанию услуг между Исполнителем и Заказчиком.

1.2. Настоящие Правила содержат положения, обязательные при заключении и исполнении договора возмездного оказания Услуг, регламентируют взаимодействие Сторон в ходе оказания Услуг, а также описывают процедуры, связанные с устранением Инцидентов (Соглашение об уровне обслуживания и регламент взаимодействия сторон), проведение планово-профилактических и неотложных ремонтных работ, работой службы технической поддержки.

2. ОПИСАНИЕ

2.1. Облачная инфраструктура (далее – Услуга) – это Услуга, в рамках которой Исполнитель предоставляет Заказчику вычислительные ресурсы по трем моделям:

- VPC - Облачная инфраструктура с предоставлением вычислительных ресурсов на общедоступных гипервизорах операторского облака
- VPC-VM (Bare Metal) - Облачная инфраструктура с предоставлением выделенных гипервизоров под проект клиента типа VPC
- VDC-OS - Проект с выделенным контроллером Openstack (OS) и изолированными гипервизорами.

2.2. В рамках услуги VPC Исполнитель предоставляет в отдельном проекте вычислительные ресурсы на общедоступных гипервизорах облака оператора, к которым относится: виртуальный процессор (VCPU), виртуальная оперативная память (vRAM), виртуальное дисковое пространство (Volume). Предусмотрено три профиля дискового пространства, отличающихся по скорости обмена данными (количеству операций ввода-вывода (IOPS) и времени отклика: SATA, SAS и SSD. Каждый дисковый профиль соответствует своему типу дисков на системе хранения данных.

2.3. В рамках услуги VPC-VM Исполнитель предоставляет отдельные гипервизоры, различной конфигурации закреплённые за проектом Заказчика, дисковое пространство (Volume).

2.4. В рамках услуги VDC-OS Исполнитель создает виртуальный контроллер Openstack и предоставляет гипервизоры различной конфигурации, подключённые к виртуальному контроллеру, дисковое пространство (HDD).

2.5. Заказчик самостоятельно формирует Заказ в Личном кабинете, расположенном на сайте <http://tionix.ru>.

3. ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ

3.1. Исполнитель предоставляет Услугу 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (366) дней в году.

3.2. Исполнитель консультирует Заказчика по вопросам использования Услуги и устраняет Инциденты - оказывает Техническую поддержку.

3.3. Исполнитель гарантирует начало предоставления Услуги не позднее 0:00 следующего дня подписания Заказа.

3.4. В рамках настоящих Правил оказания услуги используются следующие термины и определения:

SAS – размещение дисков виртуальных машин на СХД с SAS-дисками;

SSD – размещение дисков виртуальных машин на СХД с использованием SSD-накопителей;

IOPS (input/output operations per second) — количество операций ввода-вывода в секунду;

IP-адрес – уникальный сетевой адрес в сети передачи данных, построенной по протоколу IP (межсетевой протокол передачи данных);

Виртуализация – процесс предоставления вычислительных ресурсов Исполнителя, которые могут работать в изолированной друг от друга среде без привязки к конкретным физическим ресурсам;

Виртуальная машина (ВМ) – размещенная на инфраструктуре Исполнителя изолированная программно-аппаратная система (совокупность ресурсов Виртуальных процессоров, Виртуальной памяти, Виртуального дискового пространства), эмулирующая аппаратное обеспечение и предназначенная для работы под управлением операционной системы Заказчика;

Виртуальная память – энергозависимая часть компьютерной памяти, в которой временно хранятся данные и команды, необходимые процессору для выполнения им операции, имеющая возможность работать в изолированной друг от друга среде;

Виртуальное дисковое пространство – совокупность ресурсов хранения данных Исполнителя, имеющих возможность работать в изолированной друг от друга среде;

Виртуальный процессор – часть процессорной мощности инфраструктуры Исполнителя выделяемой для виртуальной машины, работающей под управлением операционной системы Заказчика;

Инфраструктура – совокупность аппаратных и программных средств и технологий сбора, хранения, обработки и передачи информации;

Инцидент – любая совокупность обстоятельств, которая привела к невозможности оказания Услуги с заявленными характеристиками – нарушение штатной работы подсистем Виртуализации и/или Инфраструктуры и/или ПАК и/или ЦОД Исполнителя, повлекшее за собой Перерыв в работе Услуги или которое может привести к Перерыву или понижению качества Услуги;

Перерыв в работе Услуги – предоставление не в полном объеме ресурсов Виртуальной машине, и/или невозможность запуска на Виртуальной машине совместимых Приложений, и/или некорректное функционирование Виртуальной сети (Шлюза Виртуальной сети), и/или отсутствие доступа (сетевого подключения) к Шлюзу Виртуальной сети через публичную сеть Интернет;

Программно-аппаратный комплекс (ПАК) – серверное, сетевое оборудование и системы хранения данных Исполнителя, находящиеся на его Технологической площадке, с установленным и настроенным программным обеспечением, необходимым для оказания Услуги;

Техническая поддержка – оказание Исполнителем устных и письменных консультаций по вопросам оказания Услуги, а также устранение Инцидентов, возникающих в зоне ответственности Исполнителя в связи с оказанием Услуги.

4. ТРЕБОВАНИЯ К НАДЛЕЖАЩЕМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ И ОГРАНИЧЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. Заказчику в процессе использования Услуги запрещается публикация или передача:

4.1.1. Любой информации, распространение которой противоречит законодательству Российской Федерации или нормам международного права;

4.1.2. Информации, которая содержит в себе вирусы или иные вредоносные компоненты;

4.1.3. Публикация или передача материалов порнографического характера;

4.1.4. Массовая рассылка рекламной и иной информации посредством электронной почты без получения согласия от адресата (спам);

4.1.5. Совершение действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения);

4.1.6. Совершение действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу);

4.1.7. Совершение действий, которые могут привести к нарушению работоспособности аппаратных или программных средств Услуги, а также создание препятствий для получения услуг другими пользователями Услуги.

4.2. Исполнитель не несет ответственности за Инциденты и другие обстоятельства, повлекшие за собой Перерывы в работе Услуги, вызванные следующими причинами:

- 4.2.1. Проведение плановых и неотложных ремонтных работ, в случае, если работы проводятся с уведомлением и в сроки, определенные настоящими Правилами;
- 4.2.2. Любые задержки и прерывания, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо иные объективные технологические причины, а также результат действия или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;
- 4.2.3. Работоспособность принадлежащих иным операторам связи сетей связи, посредством которых Заказчик осуществляет доступ к Услугам, в том числе за любые убытки, возникшие у Заказчика в связи такой недоступностью Услуги;
- 4.2.4. Согласованная с Заказчиком приостановка или прекращение предоставления Услуги, в том числе приостановка оказания Услуги для изменения параметров предоставляемой Услуги;
- 4.2.5. Умышленные или неумышленные действия Заказчика, в том числе изменение Заказчиком настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге и/или ПАК Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;
- 4.2.6. Отказ или неспособность Заказчика обеспечить содействие Исполнителю в установлении и устранении Инцидентов;
- 4.2.7. Нарушение Заказчиком условий Договора с Исполнителем, в том числе условий оплаты Услуги;
- 4.2.8. Использование Заказчиком объема ресурсов, превышающего объем ресурсов, предоставленных Исполнителем в рамках оказания Услуги по Договору;
- 4.2.9. Неработоспособность или несовместимость программного и/или аппаратного обеспечения Заказчика с Услугой;
- 4.2.10. Форс-мажор.
- 4.3. Исполнитель не несет ответственности за Инциденты, повлекшие за собой Перерывы в работе Услуги, если Заказчик превышает ограничения на размер Виртуальных машин, установленных в форме Заказа Услуги.
- 4.4. В целях надлежащего использования Услуги, а также минимизации рисков информационной безопасности, Заказчик обязан выполнять нижеперечисленные действия:
- 4.4.1. Заказчик несет полную ответственность за соответствие размещаемых на Виртуальных машинах материалов законодательству РФ;
- 4.4.2. На предоставляемых в рамках оказания Услуги ресурсах должно отсутствовать контрафактное и/или злонамеренное ПО, материалы, нарушающие авторское право, материалы экстремистского или порнографического характера;
- 4.4.3. Заказчик не должен использовать предоставляемые в рамках оказания Услуги ресурсы для незаконной предпринимательской деятельности;
- 4.4.4. Заказчик не должен размещать на предоставляемых в рамках оказания Услуги ресурсах данные, составляющие государственную тайну;
- 4.4.5. Любые убытки, связанные с ненадлежащим качеством или несоответствием лицензионным и законодательным требованиям размещенных материалов, лежат на Заказчике;
- 4.4.6. Предоставляемые в рамках оказания Услуги ресурсы не должны использоваться в качестве площадки для атак (включая DoS, DDoS), сканирования, перебора полей, вскрытия ключей шифрования и прочей злонамеренной деятельности, включая, но не ограничивая, атаки на ресурсы Услуги, такие как: атака на гипервизор из физической сети, атака на гипервизор с Виртуальной машины, атака на средства администрирования виртуальной Инфраструктуры, атака на Виртуальную машину с другой Виртуальной машины внутри хоста, атака на диск Виртуальной машины, атака на сеть репликации Виртуальных машин;
- 4.4.7. На Виртуальных машинах должно функционировать и иметь актуальные базы антивирусное ПО (где это возможно);
- 4.4.8. На Виртуальных машинах должны своевременно устанавливаться патчи безопасности, предоставляемые производителями соответствующего программного обеспечения;
- 4.4.9. Заказчик не должен преодолевать средства защиты информации Услуги (включая средства изоляции Виртуальных машин);
- 4.4.10. Заказчик должен сообщать о фактах получения доступа (преднамеренного или случайного) к данным (окружению) других пользователей Услуги;

4.4.11. Заказчик должен заботиться о надлежащей защите реквизитов доступа, как к самой Услуге, так и к размещаемым в ней ресурсам;

4.4.12. В случае если предоставленные в рамках Услуги Заказчику ресурсы или их элементы служат источником или целью любой сетевой атаки типа «Отказ в обслуживании», Исполнитель оставляет за собой право ограничить или полностью заблокировать сетевое взаимодействие с данными ресурсами или их элементами без предварительного уведомления Заказчика;

4.4.13. В случае изменения предустановленного Исполнителем программного обеспечения для обеспечения информационной безопасности, Заказчик согласовывает такое изменение/удаление/добавление с Исполнителем.

5. ПЛАНОВЫЕ И НЕОТЛОЖНЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ

5.1. Плановые ремонтные работы:

5.1.1. Исполнитель или его субподрядчики могут проводить плановое техническое обслуживание, модернизацию или усовершенствование подсистем Виртуализации, Инфраструктуры, ПАК, ЦОД, на базе которых оказывается Услуга. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать временные приостановки оказания Услуги, которые не рассматриваются как Прерывы в работе Услуги;

5.1.2. При наличии технической возможности плановые ремонтные работы проводятся в интервале с 19:00 до 05:00 следующего дня (по Московскому времени);

5.1.3. Суммарная длительность плановых ремонтных работ в течение Отчетного периода не должна превышать 8 часов, при этом разовая длительность плановых ремонтных работ не должна превышать 4 часа. В суммарную длительность плановых ремонтных работ не включается длительность плановых ремонтных работ, осуществляемых по пятницам в интервале с 21:00 до 23:00 (по Московскому времени);

5.1.4. Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать временную приостановку оказания Услуги, минимум за 2 (двое) суток до начала работ. В уведомлении, направленном Исполнителем, указываются:

- Время проведения плановых ремонтных работ;
- Дата проведения плановых ремонтных работ;
- Продолжительность проведения плановых ремонтных работ.

5.2. Неотложные ремонтные работы:

5.2.1. Неотложные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются Прерывания в работе Услуги, существенные ухудшения параметров качества или отклонения от режима работы оборудования, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии;

5.2.2. Временные приостановки оказания Услуги, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, суммарная продолжительность которых не превышает 4 (четырёх) часов в месяц, не могут рассматриваться как Прерывы в работе Услуги и не могут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета стоимости оказания Услуги;

5.2.3. Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ минимум за 2 (два) часа до начала указанных работ. В уведомлении, направленном Исполнителем, указываются:

- Время проведения неотложных ремонтных работ;
- Дата проведения неотложных ремонтных работ;
- Продолжительность проведения неотложных ремонтных работ;
- Контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

6. ПРОЦЕДУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ ИНЦИДЕНТОВ

6.1. Процедура взаимодействия определяется уровнем обслуживания и описана в Приложении 1 к Правилам. В случае обнаружения силами Исполнителя Инцидента в оказании Услуги, Исполнитель действует согласно Приложению 1 к Правилам.

6.2. В случае обнаружения Заказчиком Инцидента в работе Услуги, Заказчик информирует о наличии Инцидента Исполнителя.

7. ПРИОРИТЕТЫ ИНЦИДЕНТОВ

7.1. Инциденты подразделяются на два приоритета по степени срочности их устранения:

7.1.1. *Инцидент 1 уровня.* Определяется как проблема, ведущая к серьезному ухудшению работоспособности и стабильности Услуги или к возможным существенным финансовым потерям для него. К инцидентам 1 уровня относятся:

- Серьезное нарушение или полное прекращение работы Услуги;
- Невозможность использования Заказчика Услугой.

7.1.2. *Инцидент 2 уровня.* Определяется как проблема с Услугой, непосредственно не ведущая к ухудшению работоспособности Услуги, но которая должна быть устранена. К данным инцидентам относятся:

- Консультационные запросы для персонала Заказчика;
- Выполнение регламентного обслуживания.

7.2. Продолжительность устранения Инцидента определяется уровнем обслуживания, зафиксированном в Заказе, и приведена в Приложении 1 к Правилам.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Исчерпывающий перечень параметров Услуги, значения параметров Услуги и ограничения Услуги указываются в Заказах.

8.2. Дополнительные работы по администрированию виртуальной среды оплачиваются отдельно, по согласованию. Примеры работ, которые не включены в поддержку и оплачиваются отдельно, по согласованию:

- Создание ВМ, включая установку и настройку ОС;
- Удаление ВМ;
- Изменение конфигурации ВМ: изменение параметров CPU, RAM, HDD, переподключение HDD к разным ВМ;
- Выключение ВМ;
- Перезагрузка ВМ;
- Выделение дискового пространства с СХД путем предоставления LUN или подключения по SMB и т.п.;
- Создание виртуальных сетей для создания кластеров из ВМ;
- Установка прикладного ПО на ОС в ВМ (установка ППО: Exchange, SQL, Apache и аналогичного).

8.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Правил. Оператор обязан уведомить Заказчиков о предстоящем изменении текста Правил путем размещения новой редакции Правил за 10 календарных дней до даты таких изменений, на сайте <http://tionix.ru/> в разделе «Информация».

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ






Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее Соглашение) регламентирует особенности оказания Услуги предоставления ресурсов Облачной инфраструктуры и устанавливает для нее соответствующие характеристики Доступности Услуги.



Термины и определения, используемые в настоящем Соглашении, употребляются и трактуются в значении Правил оказания Услуг по предоставлению ресурсов Облачной инфраструктуры (далее – Правила).

2. ОПИСАНИЕ УРОВНЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Техническая поддержка делится на 2 уровня (ПРЕМИУМ и СТАНДАРТ) и отличается параметрами доступности услуги. Уровень технической поддержки указывается в заказе на Услуги.

2.2. Предоставляемые услуги

Параметры Услуги	ПРЕМИУМ
Приоритет обслуживания	Высокий
Время предоставления Услуги (для Инцидентов Уровня критичности 1 Критический)	По рабочим дням с 09:00 до 18:00 (время Московское) (24x7x365)
Способы подачи Обращений	e-mail: support@tionix.ru 8 (495) 162-90-42, 8 (800) 200-80-12
Работа над инцидентами в режиме 9x5 (рабочие дни МСК 09:00–18:00)	
Работа над инцидентами 1 Уровня критичности 24x7x365	
Время реакции на Обращение	Не более 4-х рабочих часов
Консультирование по Услуге	
Удаленное подключение	
Выделенный сервис-менеджер (для координации работ) в режиме 9x5 (рабочие дни МСК 09:00–18:00)	
Параметры Услуги	СТАНДАРТ
Приоритет обслуживания	Средний
Время предоставления Услуги	По рабочим дням с 09:00 до 18:00 (время Московское)

Способы подачи Обращений	e-mail: support@tionix.ru 8 (495) 162-90-42, 8 (800) 200-80-12
Работа над инцидентами в режиме 9x5 (рабочие дни МСК 09:00–18:00)	
Время реакции на Обращение	Не более 8 рабочих часов
Консультирование по Услуге	

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Служба технической поддержки оказывает услуги технической поддержки Заказчикам Исполнителя.

3.2. Служба технической поддержки оказывает следующие услуги:

- Оказываются консультации по работе Услуги;
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при пользовании Услугой;
- Даются рекомендации по настройкам параметров;
- Ошибки при пользовании Услугой. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе Услуги, выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики;

- Производится пояснение функционала Услуги;
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала Услуги;
- Удаленное подключение к системам Заказчика для оказания помощи в решении возникших инцидентов/проблем (только для уровня ПРЕМИУМ);

- Максимальное время реакции на обращение – 4 рабочих часа для уровня ПРЕМИУМ;
- Максимальное время реакции на обращение – 8 рабочих часов для уровня СТАНДАРТ.

3.3. В рамках оказания Услуги Заказчик обязан обеспечивать необходимое участие своего персонала для решения инцидентов и проблем. Если Заказчик не отвечает на запрос Исполнителя в течении 48 часов, то обращение закрывается.

3.4. Заказчик обеспечивает соблюдение пользователями Правил оказания услуги.

3.5. Ограничения по технической поддержке.

3.5.1 Услуги, входящие в услугу технической поддержки, не оказываются в случае возникновения перечисленных ниже инцидентов:

- инциденты/проблемы, вызванные неполадками аппаратного обеспечения Заказчика;
- инциденты/проблемы, о которых Заказчик не может предоставить точную информацию, обоснованно запрошенную Исполнителем с целью воспроизведения, расследования и решения инцидента.

3.5.2 Услуга технической поддержки не предполагает выезда специалистов Исполнителя к Заказчику.

3.5.3 Все работы, связанные с несоблюдением правил эксплуатации оборудования или ПО Заказчика, не входят в состав технической поддержки и оплачиваются отдельно.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. Режим работы службы технической поддержки:

- по рабочим дням с 09:00 до 18:00 (время Московское);
- для инцидентов 1 Уровня критичности – в режиме 24x7x365 (только для уровня ПРЕМИУМ).

4.2. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является заявка от Заказчика.

Заявкой считается:

- обращение Заказчика в виде электронного письма, отправленное на электронный адрес: support@tionix.ru;

- обращение, поступившее от Заказчика по телефонам: +7 (495)162-90-42; +7 (800) 200-80-12

4.3. Служба технической поддержки принимает следующие типы обращений:

- консультации по вопросам использования Услуги;
- инциденты и проблемы в работе Услуги;

- запросы информации об Услуге.

4.4. При возникновении у Заказчика инцидента/проблемы или вопроса при эксплуатации Продукта, Заказчик направляет сообщение на адрес электронной почты Службы технической поддержки.

4.5. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения.

4.6. Обращение в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

- название организации;
- номер Договора;
- контактное лицо;
- телефонный номер и адрес электронного почтового ящика для обратной связи;
- максимально полное описание возникшей проблемы или вопроса, при необходимости содержащее копии экранных форм, сообщений об ошибках.

Отсутствие указанной информации может повлечь отказ в регистрации Обращения.

4.7. Техническая поддержка не оказывается по другим каналам связи, кроме указанных в п.4.1.

4.8. По факту получения сообщения от Заказчика Служба технической поддержки регистрирует и направляет Заказчику подтверждение о регистрации, содержащее регистрационный номер данного Обращения. При дальнейших обращениях в Службу технической поддержки по данному обращению Заказчик должен указывать присвоенный регистрационный номер в теме письма, для автоматического добавления переписки к исходному обращению.

4.9. После регистрации обращения Служба технической поддержки приступает к анализу предоставленных данных Заказчиком, к выяснению причины инцидента, проблемы или поиску ответа на вопросы.

4.10. Ответы на вопросы, а также данные по факту выяснения причин инцидента или проблемы, направляются письменно на предоставленный Заказчиком адрес электронным письмом. При отсутствии реакции Заказчика на предложенное решение в течение 48 часов Обращение закрывается.

4.11. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Заказчик не может предоставить достаточно исходной информации для выявления и решения проблемы/оказания консультации;
- вопрос требует детально диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для Услуги;
- вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

4.12. Заказчик обязан обеспечивать необходимое участие своего персонала для решения инцидентов и проблем.