

Регламент оказания услуг базовой технической поддержки

Mail.ru Private Cloud Enterprise 2

2021-08-12

Оглавление

1	Перечень сокращений, терминов и определений	3
2	Ограничения	5
3	Регистрация обращений	6
4	Приоритеты обслуживания Заявок.....	7
5	Обработка Заявок	8
6	Нормативное время обработки Заявок	11
7	Состав работ технической поддержки.....	12
8	Условия осуществления технической поддержки Платформы Исполнителем	13

1 Перечень сокращений, терминов и определений

Сокращение, термин	Определение
Service Desk	Автоматизированная информационная система Исполнителя для регистрации и обработки обращений (заявок) Заказчика
Платформа	Программное обеспечение, входящее в состав Mail.ru Private Cloud Enterprise.
Группа технической поддержки (ГТП)	Сотрудники Исполнителя, ответственные за техническое сопровождение Услуги
Заявка	Зарегистрированное в Service Desk обращение Заказчика.
Инициатор	Сотрудник Заказчика, автор обращения в Единой точке входа
Инцидент	Тип Заявки, связанный с нештатной ситуацией в инфраструктуре, которая привела или может привести к неработоспособности Платформы или снижению качества предоставления Заказчиком услуг с использованием Платформы.
Типовой инцидент	Инцидент, описанный в базе знаний Исполнителя. Описание типового инцидента содержит его признаки, причины возникновения и способы восстановления работоспособности Платформы.
Консультация	Тип Заявки, связанный с запросом предоставления необходимой информации, разъяснений по порядку работы Платформы либо документации на Платформу.
Приоритет	Параметр, используемый для понимания относительной важности обращения Заказчика.
Расширение режима работы	Переход ГТП на круглосуточный режим работы по Заявке по требованию Уполномоченного представителя Заказчика.

Время реакции	Время, прошедшее с момента поступления и регистрации Заявки (сообщение Заказчика о проблеме) до момента фактического начала работ по факту обращения. Временем начала работы над Заявкой считается момент отправки Заказчику уведомления о начале работ.
Время решения	Время, прошедшее с момента фактического начала работ по факту обращения до предоставления решения по обозначенной в Заявке нештатной ситуации или вопросу. Время решения не включает в себя время ожидания ответа от Заказчика информации, запрошенной в рамках выполнения работ по Заявке. Для завершения работ по Заявке факт предоставления решения должен быть подтвержден Заказчиком.

2 Ограничения

Информация, указанная в данном документе действительна для Mail.ru Private Cloud Enterprise версии 2.x

3 Регистрация обращений

Любые обращения Заказчика регистрируются в Service Desk Исполнителя. Работа по обращениям Заказчика не зарегистрированным в Service Desk Исполнителя не ведется.

Каналы регистрации обращений Заказчика в Service Desk в рамках технической поддержки:

Адрес электронной почты private.cloud.support@mcs.mail.ru

Интерфейс Service Desk <https://mcs.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

4 Приоритеты обслуживания Заявок

В приведенной ниже таблице определена классификация приоритетов Заявок. Приоритеты определяют нормативное время обработки Заявок.

№	Приоритет	Определение
1	Критический	Проблема влечёт за собой остановку или полную потерю работоспособности Платформы. Становятся недоступны основные функции Платформы и ситуация является критической. Проблемы данного приоритета обычно имеют одну или несколько характеристик: <ul style="list-style-type: none">• недоступны основные функции Платформы;• Интерфейсы Платформы зависают на неопределённое время, бесконечно занимая ресурсы и не давая отклика;• Платформа аварийно останавливается и не может начать работать после перезапуска.
2	Высокий	Проблема влечет за собой значительную потерю работоспособности Платформы. Критические функции Платформы становятся недоступными, и нет применимого обходного пути решения, однако, Платформа сохраняет работоспособность в ограниченном объёме.
3	Средний	Проблема влечет за собой несущественную потерю работоспособности Платформы, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения (workaround).
4	Низкий	Данная проблема не влечет потери работоспособности Платформы. Это незначительная ошибка или неудобство, ошибка в документации, запрос информации и т.п., которые не препятствуют проведению операций в Платформе.

5 Обработка Заявок

В рамках технической поддержки Исполнитель обрабатывает зарегистрированные обращения Заказчика в Service Desk (Заявки). Все Заявки должны быть отнесены к одному из следующих типов:

- Консультация;
- Инцидент.

Содержание Заявки должно соответствовать ее типу. Типы заявок и их определения указаны в разделе «Перечень сокращений, терминов и определений» настоящего регламента. Если содержание заявки не соответствует ее типу, Исполнитель оставляет за собой право отказать в выполнении работ по данной Заявке. Тип Заявки определяет необходимую последовательность шагов и правила ее обработки.

Для заявок типа «Консультация» Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении информации, если такая информация касается внутреннего устройства программного обеспечения Платформы и принципов его работы.

Обработка Заявок производится следующим образом:

- Принятие Заявки в работу Исполнителем;
- Первичный анализ поступившей Заявки. На данном этапе Исполнитель анализирует корректность назначения Заказчиком типа и приоритета Заявки. Исполнитель оставляет за собой право изменить данные параметры Заявки, если эти параметры не соответствуют указанным в настоящем регламенте описаниям;
- При необходимости, запрос дополнительной информации для проведения диагностики и выработки решения;
- При необходимости, понижение приоритета (для заявок типа «Инцидент»). Если в ходе работ по Заявке была восстановлена работоспособность основных (критических) функций Платформы, Исполнитель оставляет за собой право понизить приоритет Заявки до «Среднего» или «Низкого». Нормативное время

решения Заявки при этом отсчитывается от первоначального фактического начала выполнения работ.

- **Предоставление решения.** В зависимости от типа Заявки решением может быть:
 - **Для Заявок типа «Консультация»:** выдача необходимых разъяснений, рекомендаций и инструкций;
 - **Для Заявок типа «Инцидент»:**
 - если возможно, полное устранение нештатной ситуации, или
 - восстановление работоспособности функций Платформы путем применения обходного пути (временного решения) до разработки Исполнителем исправлений в программном коде продукта, или
 - для Заявок с приоритетами «Средний», или «Низкий»: при отсутствии возможности устранения нештатной ситуации без исправления программного кода продукта - регистрация ошибки в программном коде Платформы.

Исполнитель имеет право запросить у Инициатора Заявки дополнительную информацию, требуемую для анализа ситуации и выработки методов решения Заявки. Работы в рамках Заявки приостанавливаются до момента получения запрошенной информации. Время нахождения Заявки на стороне Заказчика не включается в общее время решения Заявки.

Заявка должна содержать:

- Идентификатор Заявки;
- Дата и время формирования Заявки;
- Контактное лицо;
- Системное окружение (аппаратное окружение, программное окружение, внешние системы);
- Для заявок типа «Инцидент»:
 - Приоритет Заявки (с обоснованием назначения данного приоритета);
 - Точные дата/время возникновения инцидента

- Если возможно, точная последовательность действий по воспроизведению проблемы
- Описание ошибки (включая реквизиты основных объектов, присутствующих в инциденте), результаты диагностики;
- Идентификатор ресурса, с которым произошел сбой;
- Журналы работы компонентов, которые необходимо собрать в качестве диагностической информации.

6 Нормативное время обработки Заявок

Ниже приведены временные характеристики, определяющие обязательства Исполнителя по максимальной продолжительности выполнения задач в рамках обработки Заявок.

№	Приоритет	Время реакции (час)	Время решения (час)
1	Критический	0,5	48
2	Высокий	2	80
3	Средний	8	96
4	Низкий	16	190

В рамках Базовой технической поддержки ГТП Исполнителя ведет работу по заявкам в рабочее время: с 9:30 до 18:30 по Московскому времени в рабочие дни, установленные постановлениями Правительства РФ (режим работы 9x5).

Заявки на обслуживание с типом **Консультация** регистрируются только с низким приоритетом.

Если Заказчик приобрел дополнительные услуги технической поддержки, уполномоченный представитель Заказчика может запросить расширение режима работы для запросов с приоритетами **Критический** и **Высокий** для проведения работ Исполнителем в круглосуточном режиме. Требование о расширении режима работы указывается Заказчиком в Заявке и обрабатывается Исполнителем в круглосуточном режиме.

7 Состав работ технической поддержки

В техническую поддержку входят следующие работы:

- предоставление актуальной документации и других информационных материалов по настройке и эксплуатации платформы;
- предоставление новых версий Платформы;
- консультации по эксплуатации Платформы;
- предоставление исправлений ошибок в программном коде Платформы. Положения настоящего регламента не распространяются на порядок разработки Исполнителем таких исправлений. Решение по срокам выхода исправлений и очередность их реализации принимается исключительно Исполнителем.
- Консультирование по минимизации воздействий ошибок в Платформе (в случае их подтверждения ГТП Исполнителя) до выпуска исправлений Исполнителем;

В процессе работ по Заявкам Заказчик может вносить в Service Desk Исполнителя предложения по реализации новых и модификации существующих функций Платформы, при условии, что специалисты ГТП подтвердили отсутствие обозначенных Заказчиком функций. Решение по их реализации в Платформе принимает Исполнитель.

8 Условия осуществления технической поддержки Платформы Исполнителем

Для обеспечения возможности проведения работ в рамках технической поддержки Платформы Исполнителем Заказчик обязуется:

- самостоятельно или с использованием консультаций специалистов Исполнителя эксплуатировать Платформу в соответствии с эксплуатационной документацией;
- использовать Платформу только по прямому назначению, указанному в эксплуатационной документации;
- предоставить сотрудникам службы технической поддержки Исполнителя локальный, или удаленный доступ на чтение и запись к развернутой Платформе на площадке Заказчика;
- обеспечить бесперебойное функционирование технических средств, на которых развёрнута Платформа;
- обеспечить доступность серверов и активного сетевого оборудования для работы Платформы;
- обеспечить создание и использование в Платформе требуемых учетных записей;
- выполнять в полном объеме все рекомендации ГТП и предоставлять запрашиваемую информацию в рамках работы над Заявками;
- обеспечить выполнение условий, указанных в разделе «Условия осуществления исполнителем технической поддержки Платформы».

При невыполнении Заказчиком условий данного раздела, Исполнитель оставляет за собой право отказать в выполнении работ по Заявкам.

Приложение 1 к Регламенту оказания услуг базовой технической поддержки
Mail.ru Private Cloud Enterprise 2

**Матрица ответственности Заказчика и Исполнителя
при эксплуатации и обслуживании
Mail.ru Private Cloud Enterprise 2**

2021-08-12

Информация, указанная в данном документе действительна для Mail.ru Private Cloud Enterprise версии 2.x

Заказчик и Исполнитель договорились о разделении зон ответственности в процессе эксплуатации и обслуживании программного обеспечения, входящего в состав Mail.ru Private Cloud Enterprise в соответствии с таблицей ниже. Знаком «+» отмечены соответствующие зоны ответственности. Информация, указанная в таблице ниже, не может являться поводом для отказа выполнения работ Исполнителем в рамках базовой технической поддержки.

Функциональность	Заказчик	Исполнитель
Базовое администрирование		
Управление учетными записями пользователей	+	
Управление проектами	+	
Управление квотами	+	
Управление виртуальной инфраструктурой (IaaS: виртуальные машины, диски)	+	
Управление виртуальной сетевой инфраструктурой	+	
Управление биллингом	+	
Миграция виртуальных машин	+	
Управление нагрузкой на серверах виртуализации	+	
Мониторинг		
Мониторинг управляющих серверов	+	
Мониторинг вычислительных серверов	+	
Мониторинг СЕРН	+	
Мониторинг сети	+	
Системное администрирование платформы		
Сбор диагностической информации по проблемам	+	

производительности и стабильности платформы		
Техническое обслуживание вычислительных серверов	+	
Добавление новых вычислительных узлов	+	
Техническое обслуживание управляющих серверов	+	
Изменение аппаратной конфигурации серверов	+	
Обслуживание систем сбора логов и метрик	+	
Техническое обслуживание кластеров CEPH		
Создание пулов (pool)	+	
Изменение весов OSD. Управление картой CRUSH	+	
Замена дисков, добавление дисков	+	
Добавление серверов в CEPH-кластер	+	
Вывод серверов из CEPH-кластера	+	
Эксплуатация гостевых ОС		
Установка обновлений	+	
Внесение изменений в настройки	+	
Поддержка гостевых ОС	+	
Продвинутое управление платформой		
Настройка правил распределения VM по серверам/агрегатам	+	
Управление агрегатами	+	
Управление провайдер-сетями	+	
Управление образами VM	+	
Управление SSL-сертификатами	+	
Управление резервным копированием		
Восстановление инфраструктурных компонентов из резервных копий	+	

Запросы на изменение		
Разработка инструкций по добавлению новых сервисов в Маркетплейс		+
Добавление новых сервисов в Маркетплейс	+	
Регистрация обращений по доработкам платформы согласно пожеланиям Заказчика		+
Устранение инцидентов и аварий		
Первичная диагностика нештатных ситуаций	+	
Устранение инцидентов и восстановление работоспособности после аварии		+
Устранение типовых инцидентов ⁱ	+	
Разработка исправлений программного кода Платформы		+
Внедрение и установка исправлений программного кода Платформы		+

ⁱ Типовой инцидент - Инцидент, описанный в базе знаний Исполнителя. Описание типового инцидента содержит его признаки, причины возникновения и способы восстановления работоспособности Платформы.