

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненных циклов сервиса “Облачная платформа Selectel”	1
Введение	1
Жизненный цикл сервиса	1
Типовой регламент технической поддержки	2
Каналы доставки запросов в техническую поддержку	2
Уровень оказания услуги “Сервис “Облачная платформа Selectel”	4
Получение обратной связи от пользователей сервиса “Облачная платформа Selectel”	5
Контактная информация производителя программного продукта	5
Контактная информация службы технической поддержки	5

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненных циклов сервиса “Облачная платформа Selectel”

Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла сервиса “Облачная платформа Selectel”, включая регламент технической поддержки.

Жизненный цикл сервиса

Сервис “Облачная платформа Selectel” - это Интернет-сервис, развернутый на инфраструктуре ООО “Селектел”, который не требует установки и настройки со стороны пользователя. Пользователь подключается к уже настроенному и готовому к работе сервису, авторизуясь в своей учетной записи.

Поддержание жизненного цикла сервиса “Облачная платформа Selectel” осуществляется на протяжении всего периода предоставления доступа к сервису “Облачная платформа Selectel”.

Сервис “Облачная платформа Selectel” не версионирован для конкретных пользователей - все пользователи сервиса работают с последней доступной версией сервиса, все обновления происходят без отказа в обслуживании пользователей. В случае необходимости провести техническое обслуживание сервиса, которое влечет за собой его временную недоступность, пользователи предварительно уведомляются с помощью доступных каналов связи.

Обновление сервиса Облачная платформа Selectel происходит в случаях, когда в сервис вносятся изменения функциональных возможностей, либо когда происходит исправление ошибок в работе сервиса.

Обновление сервиса сопровождается, в случае необходимости, следующими изменениями:

- На сайте kb.selectel.ru обновляется документация по сервису в случае добавления новых функциональных возможностей/ исправления существенных ошибок.
- Обновляется информация на сайте selectel.ru и kb.selectel.ru

- Вносятся иные существенные изменения в публичные документы ООО “Селектел”.

ООО “Селектел” обеспечивает бесперебойное функционирование своего оборудования, задействованного в предоставлении услуги “Сервис “Облачная платформа Selectel”, за исключением случаев планового технического обслуживания, работ, вызванных сбоями в работе оборудования или программного обеспечения, а также в случаях невозможности полноценного использования собственных ресурсов ООО “Селектел” вследствие действий или бездействия третьих лиц и/или неработоспособности транспортно-информационных каналов, а также в случае аварий или обстоятельств непреодолимой силы. В случае внепланового отключения электроснабжения или аварии ООО “Селектел” незамедлительно приступает к устранению неполадок и по возможности оповещает пользователя о внеплановом отключении.

Типовой регламент технической поддержки

Техническая поддержка оказывается пользователю на протяжении всего жизненного цикла использования сервиса “Облачная платформа Selectel”. Техническая поддержка предоставляется бесплатно и круглосуточно, без перерывов, 365 дней в году.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку поступают от пользователя с помощью нескольких каналов:

- По телефону 8 800 555 06 75
- По электронной почте support@selectel.ru
- С помощью тикет-системы, доступной в панели управления сервиса “Облачная платформа Selectel” по адресу <https://my.selectel.ru/tickets>

Тикет-система – система обмена сообщениями между ООО “Селектел” и пользователем путем отправки/получения запросов через электронную форму, расположенную в Панели управления.

Все тикеты пользователей обрабатываются согласно причине обращения.

Наивысший приоритет отдается обращениям, которые связаны с недоступностью сервиса “Облачная платформа Selectel”. Такие обращения решаются вне очереди.

Остальные тикеты обрабатываются в зависимости от сложности проблемы и ее влияния на работоспособность инфраструктуры пользователя.

Уровень оказания услуги “Сервис “Облачная платформа Selectel”

Компенсированный простой	Некомпенсированный простой
Недоступность виртуальных машин пользователя вследствие сбоя инфраструктуры ООО “Селектел”. Данный вид простоя компенсируется согласно ресурсам, которые не могли быть использованы во время простоя вследствие сбоя виртуальной машины. к ним относятся: процессорные ядра, оперативная память, базовый диск, быстрый диск, используемые пострадавшей виртуальной машиной.	Недоступность панели управления.

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц	99,98 %

Если не указано иное, недоступность услуги и ресурсов (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством тикет-системы в службу поддержки ООО “Селектел” и моментом завершения восстановительных работ ООО “Селектел”.

Компенсация определяется как средства, перечисляемые ООО “Селектел” на баланс услуги “Сервис “Облачная платформа Selectel” в случае недоступности услуги.

Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором услуга была недоступна, при наличии сообщения, отправленного с помощью тикет-системы, о простое и требования об осуществлении компенсации. Компенсация может использоваться только для оплаты Услуги. Компенсация осуществляется исключительно путем зачисления средств на Бонусный баланс услуги.

Получение обратной связи от пользователей сервиса “Облачная платформа Selectel”

Пользователи могут оставлять пожелания по улучшению функциональных возможностей сервиса “Облачная платформа Selectel” посредством тикет-системы. Все обращения пользователей, связанные с улучшением функциональных возможностей передаются технической поддержкой менеджеру сервиса “Облачная платформа Selectel”, который принимает решение о реализации улучшения функциональной возможности.

Контактная информация производителя программного продукта

Общество с ограниченной ответственностью

«Сеть дата-центров «Селектел»

(сокращенное наименование ООО «Селектел»)

ИНН: 7842393933

ОГРН: 1089847357126

Юридический адрес: 196084, г. Санкт-Петербург, ул. Цветочная, д. 21, лит. А

Контактная информация службы технической поддержки

Телефон технической поддержки: 8 800 555 06 75

Почта технической поддержки: support@selectel.ru

[Тикет-система](#)

Способ распространения ПО: Интернет-сервис.

Информация о месте нахождения (фактические адреса):

- **Среда разработки** - Санкт-Петербург, ул. Коли Томчака, д 28 лит К
- **Размещение разработчиков** - Санкт-Петербург, ул. Коли Томчака, д.28 лит К
- **Служба поддержки пользователей**-Санкт-Петербург, ул. Цветочная 21, лит А.
- **Дата-центр, где развернут экзemplяры ПО** - Санкт-Петербург, ул. Коли Томчака, д 28 лит К