

## **УТВЕРЖДЕНО**

приказ Директора

ООО «Активные технологии»

П.А.Гончара

№ 02-11 от 30.11.2020

Вступает в силу 28.12.2020

### **Соглашение об уровне обслуживания для web-hosting, web-hosting SitePro, web-hosting Site Builder (SLA)**

#### **1. Предмет Соглашения**

**1.1.** Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Дополнения определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении предусмотренных Дополнением Услуг.

**1.2.** Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения Стороны руководствуются условиями Договора.

#### **2. Термины и определения**

**2.1. Центр поддержки** — автоматизированная система регистрации и учёта заявок Заказчика, служащая для устранения инцидентов, обслуживания, изменения состава и/или объёма компьютерных программ, а также предоставления информации по соответствующим сервисам.

**2.2. Инцидент** — любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования компьютерных программ, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования Услуг Заказчиком.

**2.3. Отчетный период** — срок длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца включительно.

**2.4. Заявка** — сообщение Заказчика об Инциденте или о необходимости изменения условий использования Услуг или обслуживания, или предоставления информации, направленное согласно разделу 5 настоящего Соглашения.

**2.5. Плановые регламентные работы** — комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его подрядчиков.

**2.6. Срочные работы** — комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его подрядчиков.

**2.7. Техническая поддержка** — настройка, обслуживание (администрирование) операционной системы и программного обеспечения, предоставленного Исполнителем, направленные на обеспечение стабильной и бесперебойной работы компьютерных программ. Не включает в себя: программирование (изменение функционального программного обеспечения), веб-дизайн, отладку пользовательских скриптов.

**2.8. Рабочие часы Исполнителя** — промежуток времени с 9.00 до 18.00 в рабочие дни.

**2.9. Время реакции** — промежуток времени с момента получения Заявки до получения письменного подтверждения приёма, квалификации Заявки, и начала работы над ней.

**2.10. Время решения** — промежуток времени с момента получения Заявки до выполнения задачи, устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке.

**3.** Порядок и сроки оказания технической поддержки, показатели уровня доступности Услуг

**3.1.** Сроки обработки Заявок Заказчика зависят от категории, приоритета Заявок, а также выбранного Заказчиком уровня технической поддержки и определяются согласно Таблицам 1–3 настоящего Соглашения.

Таблица 1. Категория Заявки:

Категория заявки	Описание	
<b>Инцидент</b>	Заявка на восстановление доступа и/или нормального (штатного) функционирования компьютерных программ. <i>Примеры: недоступность компьютерных программ, сбой в функционировании программного обеспечения, отказ аппаратных средств и др.</i>	
<b>Заявка на обслуживание</b>	Включает в себя обработку исключительно следующих Заявок:	
	Уровни технической поддержки «Стандарт»	Уровень технической поддержки «Премиум»
	<p><i>При предоставлении удалённого доступа к компьютерным программам Microsoft Exchange компании Microsoft Ireland Operations Limited:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Восстановление доступа к компьютерным программам после утери учетных данных;</li> <li>- Восстановление резервных копий происходит только по технической возможности.</li> </ul>	<p>Включает перечень типов Заявок из уровней технической поддержки «Стандарт», а также услуги по:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) настройке проактивного мониторинга доступности сервисов, служб, дискового пространства, загруженности процессора, оперативной памяти, сети и др. параметров, применимых к соответствующей услуге;</li> <li>б) настройке и администрированию следующего перечня программного обеспечения: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Операционные системы: Microsoft Windows Server, Red Hat Linux, CentOS, Debian, Ubuntu, Fedora, Arch Linux, OpenSuSe;</li> <li>– Web-серверы: Apache, Microsoft IIS, Nginx, Lighttpd, Resin, Tomcat</li> <li>– Серверы баз данных: MySQL, Microsoft SQL Server, PostgreSQL;</li> <li>– Серверы DNS: Bind,</li> <li>– PowerDNS, Microsoft DNS Server;</li> <li>– FTP серверы: Vsftpd, Pure- ftpd, ProFTPd, Microsoft FTP Server;</li> <li>– Почтовые серверы: Exim, MailEnable, Qmail, Sendmail, Postfix, Microsoft Exchange, Dovecot, Cyrus, SpamAssassin, Courier IMAP;</li> <li>– Панели управления: Plesk, Cpanel, ISPmanager.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Заявка на изменение</b>	Заявка, приводящая к изменению состава и/или объема Услуг. <i>Примеры: изменение опций тарифного плана, установка и доступ к дополнительному оборудованию и др.</i>	
<b>Заявка на предоставление информации</b>	Заявка на предоставление технической информации об Услугах, включая отчёты по объёму трафика, журналы доступа, версии ПО и т. д., в зависимости от компьютерных программ и наличия технической возможности.	

Таблица 2. Определение приоритета Заявки:

Приоритет	Описание
<b>Авария</b>	Заявка, вызвана полной недоступностью Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя.
<b>Высокий</b>	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность Услуг или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к Услугам.
<b>Обычный</b>	Заявка на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Заказчиком (требуется выполнить стандартную процедуру).

Таблица 3. Гарантированные максимальные сроки обработки Заявок:

Категория	Учёт по срокам обработки Заявки	Приоритет	Уровень технической поддержки и сроки обработки Заявки, часы		Часы обработки (круглосуточно /рабочие)
			Стандарт	Премиум	
Уровень технической поддержки			<b>Стандарт</b>	<b>Премиум</b>	
Инцидент	Время реакции	Авария	4	1	круглосуточн
		Высокий	6	2	круглосуточн
		Обычный	8	4	круглосуточн
Заявка на обслуживание	Время реакции		8	4	рабочие часы
Заявка на предоставление информации	Время реакции		16	8	рабочие часы
Заявка на изменение	Время решения		24	16	рабочие часы

**3.3.** Показатели доступности Услуг зависят от выбранного Заказчиком уровня технической поддержки и определяются согласно Таблице 4 настоящего Соглашения, приведённой в пункте

6.1. настоящего Соглашения.

**3.4.** Техническая поддержка оказывается исключительно по Заявкам Заказчика, при этом техническая поддержка уровня «Стандарт» полностью включена в стоимость Услуг и не требует дополнительной оплаты. Остальные уровни технической поддержки оказываются и оплачиваются на основании дополнительно заключаемых договоров.

#### **4. Гарантии и компенсации**

**4.1.** Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Услугам в объёме не менее гарантированных показателей уровня доступности Услуг:

Таблица 4

Категория	Показатель доступности в Отчетный период (100% соответствует 744 часам в месяц)	
	Стандарт	Премиум
Вид технической поддержки		
Доступность инфраструктуры (вычислительные машины, системы хранения данных)	99,5%	99,95%
Доступность сети	99,9%	99,95%
Доступность сервисов дата-центра (электропитание, теплоснабжение, вентиляция, кондиционирование)	99,9%	99,95%

**4.2.** Исполнитель имеет право, уведомив Заказчика, прерывать предоставление доступа к Услугам в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг.

Таблица 5. Перерывы и уведомления при проведении работ:

№ п/п	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика
1.	Плановые регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов — не более 48 (сорока восьми) часов в год	Не менее чем за 24 (двадцать четыре) часов до начала перерыва путём опубликования информации в Центре поддержки.
2.	Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей.	Непосредственно перед началом перерыва путём опубликования информации в Центре поддержки.

**4.3** Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к Услугам и /или технической поддержке, как предоставление доступа к Услугам и/или технической поддержке в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг и/или сроки оказания технической поддержки, если такие перерывы явились следствием:

**4.3.1.** изменения Заказчиком настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услугам и/или аппаратное обеспечение, находящееся в зоне ответственности Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;

**4.3.2.** любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;

**4.3.3.** нарушения Заказчиком условий Договора с Исполнителем в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услугам и/или технической поддержке, в том числе условий оплаты;

**4.3.4.** превышения использования ресурсов Заказчиком, предоставленных Исполнителем в рамках предоставленного права использования компьютерных программ;

**4.3.5.** неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, используемого Заказчиком;

**4.3.6.** доступа третьих лиц к учетным данным Заказчика, произошедшего по вине Заказчика;

**4.3.7.** обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условий Договора.

**4.4.** В случае если недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки вызваны причинами, не предусмотренными пунктами 4.2., 4.3. настоящего Соглашения, все компенсации Заказчику за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки в соответствующем периоде предоставляются Заказчику исключительно в виде возврата стоимости предоставления Услуг в размере, предусмотренном пунктом 4.6. настоящего Соглашения. При этом под «началом срока недоступности Услуг» Стороны договорились понимать время получения Заявки от Заказчика, в которой указывается на недоступность Услуг, а под «превышением сроков оказания технической поддержки» - нарушение Исполнителем сроков реакции или решения, предусмотренных таблицей 3 настоящего Соглашения.

**4.5.** Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 30 (тридцати) дней с момента обнаружения недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, направить Заявку или продублировать ранее направленную в службу технической поддержки Заявку, в которой указать период недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, а также желание получить компенсацию. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанной Заявки, Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будут указаны условия предоставления Заказчику компенсации за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки или мотивированный отказ от её предоставления.

**4.6.** Заказчику предоставляется компенсация путём возврата 5% (пяти процентов) из стоимости Услуг за каждые полные 30 (тридцать) минут недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, но не более 100% (ста процентов) в совокупности.