

УТВЕРЖДЕНО

Приказ Директора

ООО «Активные технологии»

№ 03-01 от 02.01.2019

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 Договора и Дополнения определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении предусмотренных Договором 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.

3.2.

Таблица 1. Категория Заявки:

Категория заявки	Описание	
Инцидент	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>	
Заявка на обслуживание	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"> - Восстановление доступа к компьютерным программам после утери учетных данных; - Восстановление резервных копий происходит только по технической возможности. 	<p>Включает перечень типов Заявок из уровней технической поддержки «Стандарт», а также услуги по:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) настройке проактивного мониторинга доступности сервисов, служб, дискового пространства, загруженности процессора, оперативной памяти, сети и др. параметров, применимых к соответствующей услуге; б) настройке и администрированию следующего перечня программного обеспечения: <ul style="list-style-type: none"> – Операционные системы: Microsoft Windows Server, Red Hat Linux, CentOS, Debian, Ubuntu, Fedora, Arch Linux, OpenSuSe; – Web-серверы: Apache, Microsoft IIS, Nginx, Lighttpd, Resin, Tomcat – Серверы баз данных: MySQL, Microsoft SQL Server, PostgreSQL; – Серверы DNS: Bind, – PowerDNS, Microsoft DNS Server; – FTP серверы: Vsftpd, Pure- ftpd, ProFTPd, Microsoft FTP Server;

		<ul style="list-style-type: none"> – Почтовые серверы: Exim, MailEnable, Qmail, Sendmail, Postfix, Microsoft Exchange, Dovecot, Cyrus, SpamAssassin, Courier IMAP; – Панели управления: Plesk, Cpanel, ISPmanager.
Заявка на изменение	Заявка, приводящая к изменению состава и/или объема Услуг. <i>Примеры: изменение опций тарифного плана, установка и доступ к дополнительному оборудованию и др.</i>	
Заявка на предоставление информации	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
Авария	Заявка, вызвана полной недоступностью Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя.
Высокий	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность Услуг или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к Услугам.
Обычный	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	
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, определённых 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.