Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

1. Предмет соглашения

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания является неотъемлемой частью Договора о предоставлении услуг (далее именуются «Соглашение» и «Договор», соответственно).

Данное Соглашение определяет порядок и условия обеспечения Заказчику установленных показателей уровня доступности услуг согласно выбранному тарифному плану.

Уровни обслуживания присваиваются Заказчику и распространяются на все услуги в рамках одной учетной записи контрагента.

2. Термины и определения

Инцидент — любое непредвиденное событие, которое вызывает или может вызвать прерывание предоставления или снижение качества услуг.

Часы обработки заявок — временной интервал, в который Исполнителем выполняются работы по обслуживанию согласно заявкам Заказчика. Обработка заявок осуществляется исполнителем в Рабочее время, если другое не определено данным соглашением.

Время реакции — время от момента регистрации заявки до получения пользователем подтверждения, что его заявка принята в работу.

Время оповещения — временной интервал между последовательными письменными сообщениями о текущем статусе выполнения заявки специалистами Исполнителя.

Время разрешения инцидента — время между моментом регистрации заявки Исполнителем и моментом отправки ответа на заявку о разрешении инцидента Исполнителем.

Основная услуга — предоставление в аренду вычислительных мощностей (выделенный сервер, IaaS, DRaaS), а также colocation и BaaS.

Плановые работы — комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя или Заказчика. Выполняются силами Исполнителя и его контрагентов.

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

Рабочее время — будние дни (понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, кроме официальных выходных согласно законодательства Федеративной Республики Германия) с 8:00 до 20:00 UTC +1 (Берлин, Германия).

Нерабочее время — будние дни (понедельник, вторник, среда, четверг, пятница) с 20:00 до 8:00 UTC +1 (Берлин, Германия), выходные (суббота и воскресенье) и праздничные дни (согласно законодательства ФРГ) с 0:00 до 0:00 UTC +1 (Берлин, Германия).

Отчетный период — календарный месяц.

Подменное оборудование — сервер, который в случае необходимости предоставляется Заказчику на время решения инцидента.

3. Границы ответственности

Соглашение об уровне обслуживания не включает работы по администрированию и технической поддержке предоставленных Заказчику сервисов. Администрирование и техническая поддержка выполняется в рамках услуги «Администрирование». Компенсации распространяются только на основные услуги, предоставляемые Заказчику.

4. Показатели уровня сервиса

Оказание услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем.

Исполнитель предоставляет Заказчику услуги с доступностью не менее указанного показателя, приведенного в данном соглашении, согласно выбранному тарифу.

Доступность измеряется в процентном соотношении времени доступности услуги к общему времени предоставления услуги в течение Отчетного периода, за исключением случаев, перечисленных в разделе 6 данного Соглашения.

Соглашение регламентирует качественные и временные параметры, указанные в таблице 1.

Характеристики тарифов	Basic	Premium	Individual
Доступность	99,5	99,9	По согласованию сторонам
Время реакции на заявки	2 часа	30 мин	
Время оповещения о ходе работ	4 часа	1 час	
Время предоставления подменного оборудования	8 часов	3 часа	
Выделенное время на обработку плановых работ техниками в ДЦ в нерабочее время[1]	-	2 часа	
Время обработки инцидентов	24*7	24*7	
Время обработки заявок обслуживания технической поддержкой	8-20 Рабочее время 12/5 UTC +1 (Берлин)	24*7	
Размер максимальной компенсации	50% от месячной стоимости недоступной услуги	100% от месячной стоимости недоступной услуги	

Таблица 1. Уровни обслуживания (SLA)

Если иное не согласовано Сторонами, Заказчику по умолчанию предоставляется обслуживание за тарифом Basic.

5. Гарантии и компенсации

В случае, если недоступность Услуг вызвана причинами, не оговоренными в разделе 6 настоящего Соглашения, Заказчику предоставляется компенсация.

[1] Расширение указанного времени возможно только в рамках тарифных планов «Администрирование».

Компенсация за недоступность Услуги в соответствующем отчетном периоде предоставляется Заказчику исключительно в виде вычета суммы компенсации из стоимости предоставления Услуги за следующий Отчетный период.
Компенсация рассчитывается для конкретной недоступной услуги, исходя из времени ее недоступности за отчетный период (таблица 2).

Время недоступности услуги	Размер компенсации тарифа **Basic** (% от ежемесячной стоимости услуг)	Размер компенсации тарифа **Premium** (% от ежемесячной стоимости услуг)
от 44 минут до 1 часа 30 минут	-	10 %
От 1 часа 31 минуты до 3 часов	-	25 %
От 3 часов 1 минуты до 10 часов	10 %	50 %
От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	25 %	70 %
От 24 часов	50 %	100 %

Таблица 2. Размер компенсаций

Под «началом срока недоступности Услуг» стороны договорились понимать время регистрации Заявки от Заказчика, в которой указывается на недоступность Услуги.

Услуга считается недоступной с момента получения заявки о недоступности от Заказчика и до отправки Исполнителем ответа о восстановлении доступности.

Оповещение о недоступности приходит от Заказчика путем обращения в службу технической поддержки Исполнителя путем оформления заявки через личный кабинет.

Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента прерывания предоставления услуги направить Заявку в службу технической поддержки Исполнителя, в которой указать период недоступности Услуг, а также желание получить компенсацию. В теме заявки следует указать «Компенсация по SLA».

В течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения вышеуказанной Заявки, Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будут указаны условия предоставления Заказчику компенсации за недоступность Услуг или мотивированный отказ от её предоставления. Размеры компенсации Заказчику приведены в Таблице 2 данного Соглашения.

6. Ограничение гарантий

Указанные выше гарантии не предоставляются в случае, когда недоступность услуги была прямо или косвенно вызвана:

1) нарушением функционирования телекоммуникационных сетей и/или оборудования третьих лиц;
2) сетевой атакой или несанкционированным доступом третьих лиц к оборудованию Исполнителя;
3) сбоем программного обеспечения, разработанного третьими лицами;
4) обстоятельствами непреодолимой силы;
5) отказами программного обеспечения, являющегося собственностью или арендуемого Заказчиком;
6) отказами аппаратного обеспечения, являющегося собственностью Заказчика;

7) сбоями системы DNS, находящимися за пределами прямого контроля Исполнителя, а также задержками распространения DNS информации;
8) действиями самого Заказчика или уполномоченных им лиц;
9) проведением Исполнителем срочных и плановых регламентных работ.

COLOBRIDGE