

Приложение №3

к Договору о предоставлении телекоммуникационных услуг
№ _____ / ____ от «_____» _____ 201_г.

Соглашение об уровне обслуживания для услуги Colocation (SLA)

1. Предмет соглашения

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания является неотъемлемой частью Договора о предоставлении Телекоммуникационных услуг (далее именуется по тексту — «Соглашение» и «Договор» соответственно).

Данное Соглашение определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки, выполняемые объемы работ, а также показатели уровня доступности услуги согласно данного уровня обслуживания.

Во всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора.

2. Термины и определения

Инцидент – любое непредвиденное событие, которое вызывает или может вызвать прерывание предоставления или снижение качества услуги colocation.

Часы обработки заявок – временной интервал, в который Исполнителем выполняются работы по решению поставленных Заказчиком задач.

Время реакции на заявку – время между моментом получения заявки Исполнителем и моментом начала работы по решению задачи специалистами Исполнителя.

Время оповещения – время между письменными сообщениями специалистов Исполнителя, выполняющих работы по заявке.

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

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

Регламент предоставления физического доступа к оборудованию – порядок предоставления физического доступа к оборудованию Заказчика для уполномоченных Заказчиком лиц.

Недоступность услуги – нарушение в работе основных систем Исполнителя, приведшее к прекращению предоставления одного или более сервисов, составляющих услугу colocation:

подача электропитания, доступ в глобальную сеть Интернет, охлаждение и климатический контроль, физическая защита оборудования, пожарная безопасность.

Отчетный период – периодический временной отрезок длительностью 730 часов, служит конечным периодом для завершения расчетов по предоставленной услуге.

3. Границы ответственности

В настоящем Соглашении Стороны признают, что Исполнитель гарантирует объявленные уровни обслуживания только в технологических границах ответственности Исполнителя.

В случае, если в следствии проведения работ сотрудниками Исполнителя по заказу Заказчика происходит нарушение целостности аппаратной и/или программной части комплекса Заказчика, Заказчик перенимает на себя всю ответственность за такие нарушения, за исключением случаев халатного и/или умышленного действия сотрудников Исполнителя.

4. Уровень доступности Услуги

Исполнитель предоставляет Заказчику Услугу с уровнем доступности не менее указанного в данном соглашении.

Услуга считается недоступной с момента получения заявки о недоступности и до отправки ответа на заявку о восстановлении доступности. Оповещение о недоступности приходит от Заказчика путём обращения в службу технической поддержки Исполнителя посредством оформления заявки через личный кабинет.

Доступность услуги измеряется в процентном соотношении времени доступности услуги к общему времени предоставления услуги в течение Отчетного периода (1 календарный месяц) за исключением случаев, перечисленных в разделе 7 данного Соглашения.

| Категория | Доступность в отчетный период (1 месяц) |
|--------------------|---|
| Доступность услуги | 99,99% |

Таблица 1. Показатели доступности услуги.

5. Объем выполняемых работ

Предоставляемая Услуга сопровождается технической и информационной поддержкой. Техническая поддержка осуществляется в режиме 24*7*365 посредством системы заявок.

Все ниже перечисленные работы выполняются исключительно по запросу от Заказчика посредством оформления заявки в службу технической поддержки в установленном порядке.

Виды работ:

1. Перегрузка оборудования по запросу.
2. Выявление физических проблем на выключенном оборудовании.
3. Визуальный осмотр работающего оборудования и компонентов работающего оборудования
4. Коммутация / раскоммутация сетевых интерфейсов.

5. Коммутация / раскоммутация интерфейсов менеджмент сети.
6. Визуальный осмотр индикаторов работающего оборудования.
7. Снятие и анализ показателей сенсоров оборудования.
8. Обеспечение доступа к оборудованию для специалистов Заказчика и уполномоченных Заказчиком третьих лиц.
9. Обновление микропрограмм компонентов оборудования.
10. Монтаж/демонтаж оборудования и компонентов оборудования.
11. Другие работы, по согласованию с Исполнителем.

Объемы и виды выполняемых работ определяются согласно установленному перечню платных работ либо индивидуально согласно запросу Заказчика.

Стоимость других работ рассчитывается согласно перечню платных работ или исходя из фактически затраченного времени работы специалистов Исполнителя.

6. Сроки оказания технической поддержки

Часы обработки заявок Заказчика, а также время реакции на заявку Заказчика зависят от категории Заявок и описаны в Таблице 2.

| Категория | Часы обработки | Время реакции | Время оповещения | Время выполнения заявки |
|---|--------------------------------|---------------|------------------|-------------------------|
| Инцидент | Круглосуточно | 60 мин | 120 мин | - |
| Заявка на обслуживание | | 120 мин | 120 мин | - |
| Заявка на предоставление физического доступа к оборудованию | | 60 мин | 60 мин | 120 мин |
| Заявка на предоставление информации | 9:00-17:00 (+2:00 UTC) раб.дни | 120 мин | 240 мин | - |
| Заявка на изменение | | 120 мин | 240 мин | - |

Таблица 2. Гарантированные максимальные сроки обработки Заявок.

Заявка на обслуживание – Заявка на выполнение работ по конфигурированию программного и аппаратного обеспечения Заказчика.

Заявка на предоставление информации – Заявка на предоставление технической информации об Услуге, включая отчёты по объёму трафика, журналы доступа и т.д., в зависимости от наличия технических возможностей.

Заявка на изменение – Заявка на изменение состава и/или объема Услуги.

Заявка на предоставление физического доступа к оборудованию – заявка, оформляемая согласно регламенту предоставления доступа, к оборудованию Заказчика.

7. Ограничение гарантий

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

1. нарушением функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц;
2. сетевой атакой или несанкционированным доступом третьих лиц к оборудованию Исполнителя и/или Заказчика;
3. обстоятельствами непреодолимой силы;
4. отказами программного обеспечения, являющегося собственностью или арендуемого Заказчиком и/или разработанного третьими лицами;
5. отказами аппаратного обеспечения Заказчика;
6. сбоями системы DNS, находящимися за пределами прямого контроля Исполнителя, а также задержками распространения DNS информации;
7. действиями самого Заказчика или уполномоченных им лиц;
8. проведением Исполнителем регламентных работ. (Допустимое время - не более 24 часов в год полной недоступности оборудования). О проведении регламентных работ Исполнитель оповещает Заказчика заранее;
9. нарушением требований к размещаемому оборудованию;
10. отсутствием организации решения высокой доступности на базе 2-х и более сетевых портов, по которым Исполнитель предоставляет доступ в глобальную сеть Интернет;
11. нарушением работы сопутствующих и дополнительных услуг.

8. Компенсации

В случае, если по причинам, не оговоренным в разделе 7 настоящего Соглашения, были превышены допустимое время простоя Услуги и/или сроки оказания технической поддержки, Заказчик имеет право на получение компенсации.

Размер компенсации высчитывается от оплаченной стоимости услуги в отчетный период, в течении которого были простои, подлежащие компенсации.

Компенсация предоставляется Заказчику исключительно в виде вычета суммы компенсации из стоимости предоставления Услуги за следующий расчетный период.

Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 14 (четырнадцати) дней с момента нарушения SLA направить Заявку в службу технической поддержки Исполнителя, в которой указать период недоступности Услуги и/или превышения сроков оказания технической поддержки. В теме заявки следует указать «Компенсация по SLA».

В течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с даты получения вышеуказанной Заявки Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будет указан порядок предоставления Заказчику компенсации за нарушение SLA или мотивированный отказ от её предоставления. Размеры компенсации Заказчику приведены в таблицах 3 и 4 данного соглашения.

| Превышение допустимого времени недоступности услуги в месяц | Размер компенсации (от оплаченной суммы в отчетный период) |
|---|--|
| От 0 минут до 4-х минут | 1% |
| От 5 минут до 43-х минут | 3% |

| | |
|-----------------------------|-----|
| От 44-х минут до 240 минут | 10% |
| От 241 минуты до 720 минут | 15% |
| От 721 минуты до 1080 минут | 20% |
| Более 1081 минут | 35% |

Таблица 3. Размеры компенсаций при превышении допустимого времени простоя

| Превышение времени реакции заявки | Размер компенсации (от стоимости услуги в мес) |
|-----------------------------------|--|
| От 1 минуты до 4 часов | 1% |
| От 4 часа 1 минуты до 8 часов | 10% |
| От 8 часов 1 минуты до 12 часов | 15% |
| От 12 часов 1 минуты до 18 часов | 20% |
| От 18 часов 1 минуты и более | 30% |

Таблица 4. Размеры компенсации при превышении времени выполнения заявки Заказчика.

9. Процедура обновления соглашения

Данное Соглашение пересматривается Исполнителем регулярно с квартальной периодичностью с целью актуализации Соглашения. Исполнитель имеет право вносить изменения в данное Соглашение в одностороннем порядке, но не чаще 1 раза в квартал.

Исполнитель обязуется заранее уведомить Заказчика о внесенных изменениях в данное соглашение.

10. Требование к размещаемому оборудованию

Исполнителем производится размещение оборудования в промышленных северных шкафах, размерностью 45U. Стандартные габариты размещаемого Заказчиком оборудования не должны превышать 19" в ширину, 815 мм в глубину и должны удовлетворять следующим требованиям:

1. Физический сервер (или другое оборудование) должен быть собран в корпусе, подготовленном для монтажа в северную стойку.
2. Оборудование должно отвечать установленным техническим характеристикам и требованиям, электро- и пожаробезопасности. Если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электропитания (например, 1 блок питания), то необходимые преобразователи предоставляются Заказчиком или могут быть дополнительно арендованы у Исполнителя.
3. Для подключения оборудования и его монтажа в стойку необходимо наличие монтажных аксессуаров (салазки размером не более 815 мм, шнуры питания, "ушки", крепеж и т.п.). Используемый стандарт подключения электропитания IEC-320-C13. В отдельных случаях возможно использование других типов разъемов, требует отдельного согласования с Исполнителем.
4. Не принимается к установке оборудование с изменениями, не предусмотренными инструкцией по его эксплуатации.

5. Не принимается оборудование с нестандартной схемой охлаждения. Под стандартной понимается схема охлаждения, при которой холодный воздух забирается спереди (с фасада), а отработанный (горячий) воздух отдается сзади или сбоку (с торцевых частей).

6. Исполнитель осуществляет хранение и утилизацию упаковочного материала только по дополнительному соглашению.

11. Регламент предоставления физического доступа к оборудованию.

Заказчик вправе запросить, а Исполнитель обязан предоставить физический доступ к оборудованию в режиме 24x7x365 при условии подачи заявки в условленном порядке и соблюдения уполномоченным лицом Заказчика регламента предоставления физического доступа к оборудованию.

Заказчик обязан уведомить Исполнителя не менее, чем за 2 часа до планируемого визита уполномоченного лица путем отправки заявки о предоставлении физического доступа к оборудованию в службу технической поддержки согласно установленному Договором порядку.

В заявке Заказчик обязуется сообщить Исполнителю паспортные данные уполномоченного лица: ФИО, его должность, цель визита, планируемую дату, время и продолжительность визита. Представитель Заказчика должен иметь при себе удостоверение личности с фотографией (загран. паспорт либо паспорт, выпущенный в ЕС) и предъявить его представителям Исполнителя и/или в ЦОД. Заказчик признает, что представитель ЦОД имеет право сделать фотоснимок уполномоченного лица Заказчика для идентификации.

Посетитель ЦОД принимает к сведению, что в его помещениях ведется постоянное видеонаблюдение.

Персонал службы безопасности ЦОД имеет право проверить все сумки, пакеты и пр., которые будут принесены/унесены с собой при визите ЦОДа.

Уполномоченное лицо Заказчика имеет право доступа только к оборудованию, размещенному на тех. Ресурсах Исполнителя в рамках услуги colocation.

Доступ к оборудованию может быть предоставлен исключительно в сопровождении представителя Исполнителя.

Посетителю строжайше запрещено:

- приносить с собой огнестрельное и любое другое оружие; взрывоопасные и активные химические вещества; устройства, влияющие на работу электронных систем; сжатые и сжиженные газы; легковоспламеняющиеся жидкости; воспламеняющиеся твердые вещества; ядовитые и отравляющие вещества; окисляющие вещества и органические перекиси; токсичные вещества; радиоактивные материалы; едкие и корродирующие вещества.

- курить, принимать пищу и напитки вне специально отведенных мест на территории ЦОД.
- пытаться получить доступ к какой-либо из закрытых зон ЦОД.

Уполномоченные сотрудники ЦОД оставляют за собой право сопровождать посетителей ЦОД во время их визита и обязуются сохранять при этом конфиденциальность.

Сотрудники ЦОД оставляют за собой право отказать в посещении или потребовать покинуть помещение ЦОД лицу, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения или под действием

наркотических средств; а также лицу, которое, по мнению представителей ЦОД, представляет потенциальную опасность для собственности ЦОД.

В случае наступления форс-мажора в ЦОД во время пребывания представителя Заказчика на его территории, он обязан следовать указаниям представителя Исполнителя или сотрудников ЦОД.

Представитель Заказчика обязан покинуть помещение ЦОД после выполнения запланированных работ. При выходе из ЦОД посетитель обязан отметить у персонала службы безопасности в лобби и вернуть удостоверение посетителя, если таковое было выдано.

Заказчик

Должность: _____

Имя: _____

Дата: «__» _____ 201_ г.

Печать:

Подпись: _____

Исполнитель

Директор

Марченко Кирилл

«__» _____ 201_ г.

Подпись: _____