

## Приложение №2

к Договору о предоставлении телекоммуникационных услуг  
№ \_\_\_\_\_ / \_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_\_ г.

### Соглашение об уровне обслуживания (SLA) Premium

#### 1. Предмет соглашения

Настоящее Соглашение об уровнях 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 услуг согласно данного уровня обслуживания.

Во всём 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 услуг.

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

**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 инцидента** - 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.

#### 3. Границы ответственности

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

Исполнитель не несет ответственности за возможный ущерб аппаратной или программной части, если он не был нанесен Исполнителем умышленно если он был нанесен в ходе выполнения работ в рамках данного соглашения.

#### 4. Показатели уровня доступности услуг

Оказание услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем.

Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Услугам не менее указанного показателя доступности Услуг, приведенного 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:

1. оформления заявки через личный кабинет
2. телефонного обращения к сотруднику технической поддержки, ответственному за выполнение данного SLA

Доступность сервиса измеряется в процентном соотношении времени доступности услуги к общему времени предоставления сервиса в течение Отчетного периода (1 календарный месяц) за исключением случаев, перечисленных в разделе 8 данного Соглашения.

Категория	Доступность в отчетный период (1 месяц)		
Доступность инфраструктуры (вычислительные машины, системы хранения данных)	99,9%		
Доступность сетевой инфраструктуры	99,95%		
Доступность сервисов дата-центра <b>Telehouse</b>	Электропитание	Охлаждение	CrossConnect
	99,99 %	99,99 %	99,99 %
Доступность сервисов дата-центра <b>Equinix FR4</b>	Электропитание	Охлаждение	CrossConnect
	99,99 %	99,99 %	99,99 %

Таблица 1. Показатели доступности Услуг Исполнителя.

Доступность сервисов дата центра подтверждается сертификатами.

Дата-центр «**Telehouse**»:

1. ISO/IEC 27001:2005 – Information Security Management
2. ISAE3402 / SSAE16 - Type 2»

Дата-центр «**Equinix FR4**»:

ISO 9001: 2008 – Quality Management  
ISO/IEC 27001:2005 – Information Security Management  
ISAE3402 / SSAE16 - Type 2  
PCI-DSS v2.0

## 5. Объем выполняемых работ

Для обеспечения высокого уровня обслуживания за Заказчиком закрепляется выделенный специалист, ответственный за техническую поддержку Заказчиков.

Для организационного сопровождения услуги предоставляется прямой контакт с выделенным специалистом.

Все ниже перечисленные работы могут выполняться как по запросу в службу технической поддержки, так и самостоятельно выделенным специалистом.

Данное соглашение об уровне обслуживания определяет следующие виды работ технической поддержки Заказчика в суммарном объеме не более 96-ти часов в месяц:

1. Монтаж, демонтаж, замена вышедшего из строя оборудования, и подключение оборудования Заказчика.<sup>1</sup>
2. Предоставление доступа Заказчику для самостоятельного администрирования выбранных услуг
3. Подключение дополнительных услуг Исполнителя, работы по смене тарифного плана
4. Установка распространенных операционных систем. Переустановка операционных систем без сохранения данных (не чаще 1-го раза в месяц).
5. Настройка DNS зон Заказчика (в рамках зоны технологических границ ответственности Исполнителя).
6. Установка панели управления сервером совместимой с операционной системой, создание пользователей, VirtualHosts и других штатных объектов в панели управления сервером.
7. Перезагрузка сервера и основных служб операционной системы по требованию заказчика
8. Базовая проверка работы сервера (состояние дисковой системы, статус работы служб системы, внешняя проверка доступности).
9. Настройка дисковой системы (LVM, RAID), проверка файловой системы на целостность.
10. Настройка сети (не включая VPN, проху, firewall).
11. Консультации по вопросам функционала, конфигураций, возможностей, технических особенностей предоставляемых услуг.
12. Консультации Заказчика по оптимальной настройке серверов и приложения для наиболее эффективного использования предоставляемой услуги.
13. Перенос до 3-х сайтов с другого хостинг-Исполнителя, основанного на распространенных CMS (разово, при оформлении заказа).
14. Расширенная проверка работы сервера по запросу (состояние дисковой системы, статус работы служб системы, внешняя проверка доступности, анализ логов системы и сервисов).
15. Настройка Web-окружения сервера согласно требованиям CMS, настройка нескольких версий PHP (в рамках одного Web-окружения)
16. Подключение CDN сетей
17. Обновление операционной системы и её компонентов.
18. Настройка работы почтового сервера.
19. Настройка сервера контроля версий (SVN).

<sup>1</sup> Данный вид работ, как работ входящих в услугу, обеспечивается для услуг «Выделенный сервер» и «Colocation».

20. Настройка локального и удаленного мониторинга.
21. Проверка операционной системы антивирусом.
22. Настройка расписания создания резервных копий.
23. Тонкая настройка компонентов системы (тюнинг).
24. Анализ потребления ресурсов на основе данных мониторинга.
25. Контроль целостности системы (rkhunter).
26. Настройка окружения Ruby, java.
27. Установка и настройка систем виртуализации (OVZ, KVM, Xen, ESXi, Hyper-V).

## 6. Дополнительные работы

В рамках оказания технической поддержки Заказчику, по его запросу, могут выполняться другие работы.

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

Стоимость выполнения работы, выставляется отдельным счетом согласно перечню платных работ или исходя из фактически затраченного времени работы специалистов Исполнителя.

## 7. Сроки оказания технической поддержки

Согласно данному соглашению об уровне оказания услуг, предоставляемая Услуга сопровождается технической и информационной поддержкой. Поддержка осуществляется в режиме 24\*7\*365 посредством системы заявок.

Приоритет заявки определяется сотрудниками технической поддержки Исполнителя согласно правилам, описанным в Таблице 2.

Приоритет Заявки	Описание
Высокий	Инцидент, приводящий к полной недоступности Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и/или инфраструктуры Исполнителя.
Обычный	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность, существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к Услугам, предоставляемым одному Заказчику.

Таблица 2. Определение приоритета Инцидента.

Часы обработки заявок Заказчика, а также время реакции на заявку Заказчика зависят от категории и приоритета Заявок и описаны в Таблице 3.

Категория	Приоритет	Часы обработки	Время реакции	Время оповещения	Время разрешения инцидента
Инцидент	Высокий	Круглосуточно	30	120	720
Заявка на обслуживание	Обычный		120	120	-
Заявка на предоставление информации	Обычный	9:00-16:00 (+2:00 UTC) раб. дни	120	120	-
Заявка на изменение	Обычный		60	120	-

Таблица 3. Гарантированные максимальные сроки обработки Заявок (в минутах).

Время разрешения инцидента гарантируется при выполнении работ согласно плану, который предоставляется специалистом Исполнителя.

**Заявка на обслуживание** - Заявка на выполнение работ по настройке и/или конфигурированию программного и аппаратного обеспечения.

**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 наличия технических возможностей.

**Заявка на изменение** - Заявка на изменение состава и/или объема Услуг.

Тип оборудования	Часы обработки	Время замены
Сетевое оборудование	Круглосуточно	240 минут
Серверное оборудование и его элементы (включая Блейд-серверы)	Круглосуточно	240 минут
Системы хранения данных и ее элементы	Круглосуточно	240 минут
Шасси блейд серверов	Круглосуточно	24 часа
Изменение ресурсов и размеров виртуальных машин	Круглосуточно	300 минут
Изменение квот виртуальных машин	В рабочее время	300 минут*

Таблица 4. Гарантированные максимальные сроки замены стандартных комплектующих оборудования.<sup>2</sup>

\* - С момента согласования с выделенным менеджером отдела продаж

В случае использования нестандартного оборудования (отличающегося от указанного на сайте компании), время замены оборудования оговаривается индивидуально.

<sup>2</sup> Сроки замены комплектующих для услуг «Выделенный сервер» и «Colocation»

## 8. 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 не санкционированным 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.

## 9. Компенсации

В случае, если недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки вызваны причинами, не оговоренными в разделе 8 настоящего Соглашения, Заказчику предоставляется компенсация.

Компенсация за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки в соответствующем отчетном периоде предоставляются Заказчику исключительно в виде вычета суммы компенсации из стоимости предоставления Услуг за следующий Отчётный период.

Под «началом срока недоступности Услуг» стороны договорились понимать время получения Заявки от Заказчика, в которой указывается на недоступность Услуг, а под «превышением времени реакции на заявку» — нарушение Исполнителем сроков реакции, предусмотренных в разделе 7 настоящего Соглашения.

Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 14 (четырнадцати) дней с момента прерывания предоставления услуги/или превышения сроков оказания технической поддержки направить Заявку в службу технической поддержки Исполнителя, в которой указать период недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, а также желание получить компенсацию. 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 будут указаны условия предоставления Заказчику компенсации за недоступность Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки или мотивированный отказ от её предоставления. Размеры компенсации Заказчику приведены в таблицах 5 и 6 данного соглашения.

**Превышение допустимого времени простоя  
услуги в месяц****Размер компенсации**

От 1 минуты до 4 часов	5%
От 4 часов 1 минуты до 8 часов	15%
От 8 часов 1 минуты до 12 часов	25%
От 12 часов 1 минуты до 18 часов	40%
От 18 часов 1 минуты и более	60%

Таблица 5. Размеры компенсаций при превышении допустимого времени простоя Услуг Исполнителя.

**Превышение времени реакции****Размер компенсации**

От 1 минуты до 3 часов	5%
От 3 часов 1 минуты до 6 часов	15%
От 6 часов 1 минуты до 12 часов	25%
От 12 часов 1 минуты до 18 часов	40%
От 18 часов 1 минуты и более	60%

Таблица 6. Размеры компенсации при превышении времени реакции на заявки Заказчика.

## 10. 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 не чаще 1 раза в квартал.

Исполнитель обязуется уведомить Заказчика о внесенных изменениях в данное соглашение.

**Заказчик**

Должность: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Дата: « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Печать:**

Подпись: \_\_\_\_\_

**Исполнитель**

Директор

Марченко Кирилл

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.