

Угода про рівень обслуговування (SLA)

1. Предмет угоди

Ця Угода про рівень обслуговування є невід'ємною частиною Договору про надання Телекомунікаційних послуг (далі іменуються по тексту — «Угода» і «Договір» відповідно).

Дана угода визначає порядок та умови надання Замовнику встановлених показників рівня доступності послуг відповідно до обраного тарифного плану.

Рівні обслуговування присвоюються Замовнику і поширюються на всі послуги в рамках одного облікового запису.

2. Терміни та визначення

Інцидент — будь-яка непередбачена подія, яка викликає або може викликати переривання надання або зниження якості послуг.

Години обробки заявок — часовий інтервал, протягом якого Провайдером виконуються роботи по обслуговуванню відповідно до заявок Замовника. Обробка заявок здійснюється виконавцем в Робочий час, якщо інше не визначено цією угодою.

Час реакції — час від моменту реєстрації заявки до отримання користувачем підтвердження, що його заявка прийнята в роботу.

Час оповіщення — часовий інтервал між письмовими повідомленнями про поточний статус виконання заявки фахівцями Виконавця.

Час вирішення інциденту — час між моментом реєстрації заявки Виконавцем і моментом надсилання відповіді на заявку про вирішення інциденту від Виконавця.

Основна послуга — надання в оренду обчислювальних потужностей (виділений сервер, IaaS, DRaaS), а також colocation та BaaS.

Планові роботи — комплекс профілактичних робіт з підтримки робочого стану обладнання, мережі, інженерних систем та інфраструктури Виконавця або Замовника. Виконуються силами Виконавця і його контрагентів.

Термінові роботи — комплекс позапланових робіт, які потрібно проводити оперативно для усунення або попередження різних аварійних ситуацій і несправностей устаткування, мережі, інженерних систем та інфраструктури Виконавця або Замовника. Виконуються силами Виконавця і його контрагентів.

Робочий час — будні дні (понеділок, вівторок, середа, четвер, п'ятниця, крім офіційних вихідних згідно законодавства Федеративної Республіки Німеччина) з 8:00 до 20:00 UTC+1 (Берлін, Німеччина).

Неробочий час — будні дні (понеділок, вівторок, середа, четвер, п'ятниця) з 20:00 до 8:00 UTC+1 (Берлін, Німеччина), вихідні (субота та неділя) і святкові дні (згідно законодавства ФРН) з 0:00 до 0:00 UTC+1 (Берлін, Німеччина).

Звітний період — календарний місяць.

Підмінне обладнання — сервер який, в разі необхідності, надається Замовнику на час вирішення

інциденту.

3. Межі відповідальності

Угода про рівень обслуговування не включає роботи з адміністрування та технічної підтримки наданих Замовнику сервісів. Адміністрування та технічна підтримка сервісів виконується в рамках послуги «Адміністрування». Компенсації поширюються тільки на основні послуги, що надаються Замовнику.

4. Показники рівня сервісу

Надання послуги починається з моменту її підключення Виконавцем.

Виконавець надає Замовнику послуги з доступністю не менше зазначеного показника, наведеного в даній угоді, відповідно до обраного тарифу.

Доступність сервісу вимірюється в процентному співвідношенні часу доступності сервісу до загального часу надання сервісу протягом звітного періоду за винятком випадків, перелічених у розділі 6 цієї Угоди.

Дана угода регламентує тільки якісні та часові параметри, зазначені в таблиці 1.

Характеристики	Basic	Premium	Individual
Доступність	99,5	99,9	За згодою сторін
Час реакції на заявки	2 години	30 хвилин	
Час оповіщення про хід робіт	4 години	1 година	
Час надання підмінного обладнання	8 годин	3 години	
Виділений час на обробку планових робіт техніками в ДЦ в неробочий час ¹	-	2	
Час обробки інцидентів	24*7	24*7	
Час обробки заявок обслуговування технічною підтримкою	8-20 Робочий час 12/5 UTC+1 (Берлін)	24/7	
Розмір максимальної компенсації	50% від місячної вартості недоступної послуги	100% від місячної вартості недоступної послуги	

Таблиця 1. Рівні обслуговування (SLA)

¹Розширення зазначеного часу можливо тільки в рамках тарифних планів «Адміністрування»

5. Гарантії та компенсації

У разі, якщо недоступність Послуг викликана причинами, які не передбачені в розділі 6 цієї Угоди, Замовнику надається компенсація.

Компенсація за недоступність Послуг у відповідному звітному періоді надається Замовнику виключно у вигляді вирахування суми компенсації з вартості надання Послуг за наступний звітний період.

Компенсація розраховується для конкретної недоступної послуги, виходячи з часу її недоступності за звітний період (таблиця 2).

Час недоступності послуги	Розмір компенсації тарифу Basic (% від щомісячної вартості послуг)	Розмір компенсації тарифу Premium (% від щомісячної вартості послуг)
від 44 хвилини до 1 години 30 хвилини	-	10 %
Від 1 години 31 хвилини до 3 годин	-	25 %
Від 3 годин 1 хвилини до 10 годин	10 %	50 %
Від 10 годин 1 хвилини до 23 годин 59 хвилин	25 %	70 %
Від 24 годин	50 %	100 %

Таблиця 2. Розміри компенсацій

Під «початком терміну недоступності Послуг» сторони домовилися розуміти час реєстрації Заявки від Замовника, в якій вказується на відсутність Послуги.

Послуга вважається недоступною з моменту отримання заяви про недоступність від Замовника і до відправки Виконавцем відповіді про відновлення доступності.

Оповіщення про недоступність приходить від Замовника шляхом звернення до служби технічної підтримки Виконавця шляхом оформлення заявки через особистий кабінет.

Для отримання компенсації Замовникові необхідно протягом 14 (чотирнадцяти) днів з моменту переривання надання послуги направити Заявку в службу технічної підтримки Виконавця, в якій вказати період недоступності Послуг, а також бажання отримати компенсацію. У темі заявки слід вказати «Компенсація за SLA».

Протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дати отримання вищевказаної Заявки Виконавець зобов'язується надати відповідь на Заявку, у якій будуть вказані умови надання Замовнику компенсації за недоступність Послуг або мотивовану відмову від її надання. Розміри компенсації Замовникові наведені в Таблиці 2 даної угоди.

6. Обмеження гарантій

Зазначені вище гарантії не надаються в разі, коли недоступність послуги була прямо або побічно викликана:

- 1) порушенням функціонування телекомунікаційних мереж і обладнання третіх осіб;
- 2) мережевою атакою чи несанкціонованим доступом третіх осіб до обладнання Виконавця;
- 3) збоєм програмного забезпечення, розробленого третіми особами;
- 4) обставинами непереборної сили;
- 5) відмовами програмного забезпечення, що є власністю Замовника, або яке орендовано Замовником;

- 6) відмовами апаратного забезпечення, що є власністю Замовника;
- 7) збоями системи DNS, що знаходяться за межами прямого контролю Виконавця, а також затримками поширення DNS інформації;
- 8) діями самого Замовника чи уповноважених ним осіб;
- 9) проведенням Виконавцем термінових і планових регламентних робіт.