

Приложение № 1 к Дополнению к Договору оферты
Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

Утверждено Приказом Директора
ООО «Активные технологии»
Ручановой Н.В.
№ 02/07 от 01.07.2016

1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора и Дополнения к Договору об Услугах (далее именуются по тексту – «Договор» и «Дополнение» соответственно) и определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении предусмотренных Дополнением Услуг.

1.2. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения Стороны руководствуются условиями Договора и Дополнения.

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 программ для ЭВМ, а также предоставления информации по соответствующим сервисам.

2.2. Инцидент – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования программ для ЭВМ, 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 программ для ЭВМ. 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 (по минскому времени) 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.

Таблица 1. Категория Заявки:

Категория Заявки	Описание	
Инцидент	<p>Заявка на восстановление доступа и/или нормального (штатного) функционирования программ для ЭВМ. <i>Примеры: недоступность программ для ЭВМ, сбой в функционировании программного обеспечения, отказ аппаратных средств и др.</i></p>	
Заявка на обслуживание	Включает в себя обработку исключительно следующих Заявок:	
	Уровень технической поддержки «Стандарт»	Уровень технической поддержки «Премиум»
	<p><i>Для Услуг «Виртуальный хостинг», «Мультидоменный хостинг», «Стриминг»:</i></p>	<p>Включает перечень типов Заявок из уровня технической поддержки «Стандарт», а также услуги по:</p>
	<p>Создание и изменение учётных записей FTP-сервера, WEB-сервера, почтового сервера, сервера баз данных, GIT и SVN репозиторийев; Создание, изменение записей DNS; Создание, изменение настроек баз данных; Создание, изменение записей в планировщике заданий; Восстановление из резервной копии файлов и баз данных за любой из 14 (четырнадцати) предыдущих дней; Восстановление доступа к серверу после утери учетных данных.</p>	<p>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:</p>
	<p><i>Для услуг «CloudServer», «виртуальный сервер VPS», «выделенный сервер»:</i></p>	<p>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;</p>
	<p>Установка операционной системы из шаблона;</p>	<p>Серверы DNS: Bind, PowerDNS, Microsoft DNS Server;</p>
	<p>Переустановка операционной системы (сохранение и миграция данных оговаривается дополнительно);</p>	<p>FTP серверы: Vsftpd, Pure-ftpd, ProFTPd, Microsoft FTP Server;</p>
	<p>Восстановление доступа к серверу после утери учетных данных;</p>	<p>Почтовые серверы: Exim, MailEnable, Qmail, Sendmail, Postfix, Microsoft Exchange, Dovecot, Cyrus, SpamAssassin, Courier IMAP;</p>
	<p>Перезагрузка сервера по требованию заказчика;</p>	<p>Панели управления: Plesk, Cpanel, ISPmanager.</p>

Консультации по вопросам функционала, конфигураций, возможностей, технических особенностей облачной инфраструктуры;

Решение вопросов и задач на стыке работы облачной инфраструктуры и операционных систем: скорость работы операционной системы, скорость обращения к дисковой системе, скорость работы приложений;

Изменение опций тарифного плана, установка и доступ к дополнительному оборудованию.

При предоставлении права использования программ для ЭВМ DeskWork, программ для ЭВМ компании ООО «Мегаплан», а также при предоставлении удалённого доступа к программам для ЭВМ Microsoft Exchange компании Microsoft Ireland Operations Limited и программам для ЭВМ компании OpenXchange GmbH:

Восстановление доступа к программам для ЭВМ после утери учетных данных;

Восстановление данных из резервной копии за любой из 14 (четырнадцати) предыдущих дней.

При предоставлении права использования программ для ЭВМ Для Услуги «Desktop as a Service (DaaS):

Восстановление из резервной копии файлов за любой из 14 (четырнадцати) предыдущих дней;

Восстановление доступа к Услуге после утери учетных данных;

Обновление программного обеспечения, входящего в состав выбранного Заказчиком тарифного плана для услуги Desktop as a Service (DaaS).

При предоставлении права использования программ для ЭВМ «IC: Предприятие 8»:

При оказании Услуги по предоставлению удаленного доступа к программе Microsoft Lync 2013 :

Создание и удаление пользователей;

Консультации по работе с услугой;

Консультации по синхронизации с мобильными устройствами.

Восстановление доступа к

	<p>программам для ЭВМ после утери учетных данных;</p> <p>Восстановление данных из резервной копии за любой из 7 (семи) предыдущих дней.</p>
Заявка на изменение	<p>Заявка, приводящая к изменению состава и/или объема Услуг.</p> <p><i>Примеры: изменение опций тарифного плана, установка и доступ к дополнительному оборудованию и др.</i></p>
Заявка на предоставление информации	<p>Заявка на предоставление технической информации об Услугах, включая отчёты по объёму трафика, журналы доступа, версии ПО и т. д., в зависимости от программ для ЭВМ и наличия технической возможности.</p>

Таблица 2. Определение приоритета Заявки:

Приоритет Заявки	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		Часы обработки (круглосуточно/рабочие)
			Уровень технической поддержки	Уровень технической поддержки	
			Стандарт	Премиум	
Инцидент	Время реакции	Авария	4	1	круглосуточно
		Высокий	6	1	круглосуточно
		Обычный	8	4	круглосуточно
Заявка на обслуживание	Время реакции		8	4	рабочие часы
Заявка на предоставление информации	Время реакции		16	8	рабочие часы
Заявка на изменение	Время реакции		24	16	рабочие часы

3.2. Показатели доступности Услуг зависят от выбранного Заказчиком уровня технической поддержки и определяются согласно Таблице 4 настоящего Соглашения, приведённой в пункте 6.1. настоящего Соглашения.

4. Уровень технической поддержки и порядок расчётов

4.1. Техническая поддержка оказывается исключительно по Заявкам Заказчика, при этом техническая поддержка уровня «Стандарт» полностью включена в стоимость Услуг и не требует дополнительной оплаты.

4.2. Техническая поддержка уровня «Премиум» оказывается Заказчику в случае указания в заказе, предусмотренном пунктом 1.5. Договора, а также получения Исполнителем письменного заявления Заказчика о необходимости предоставления технической поддержки уровня «Премиум».

4.2.1. В случае отсутствия в заказе Заказчика, подаваемом согласно условиям Договора, информации о необходимости предоставления технической поддержки уровня «Премиум» Заказчику оказывается техническая поддержка уровня «Стандарт», объём которой изложен в разделе 3 настоящего Соглашения.

4.2.2. В случае если Заказчик изменяет уровень технической поддержки «Премиум» на уровень технической поддержки «Стандарт», такое изменение происходит при оформлении заказа на новую Услугу согласно пункту 1.5. и разделу 3 Договора, при условии получения Исполнителем письменного заявления Заказчика о необходимости изменения уровня технической поддержки.

4.3. Стоимость предоставления технической поддержки уровня «Премиум» указана на Сайте Исполнителя и включает в себя все применимые налоги.

4.4. Все уровни технической поддержки («Стандарт» и «Премиум») включают в себя выполнение Заявок в сроки и на условиях, указанных в разделе 3 настоящего Соглашения.

4.5. Уровень технической поддержки «Премиум» дополнительно включает предоставление Заказчику персонального инженера технической поддержки на стороне Исполнителя для решения организационных вопросов, обеспечения координации Заявок и оказания технической поддержки. При этом ежемесячно 5 человеко-часов работ на каждом сервере клиента предоставляются без взимания оплаты.

4.6. В случае подачи заказа согласно условиям Договора, содержащего информацию о необходимости предоставления технической поддержки уровня «Премиум» Исполнитель при наличии технической возможности выставляет Заказчику счёт на оплату технической поддержки на следующий Отчётный период или до конца текущего Отчётного периода. В случае если техническая поддержка в Отчётном периоде начинается не с первого числа календарного месяца стоимость технической поддержки уменьшается пропорционально количеству дней, оставшихся до конца Отчётного периода.

4.7. Техническая поддержка уровня «Премиум» оказывается Исполнителем исключительно на условиях предварительной оплаты, при этом предоплата за следующий Отчётный период осуществляется Заказчиком не позднее срока окончания текущего оплаченного Отчётного периода. При отсутствии оплаты по выставленному счету в течение 14 (четырнадцати) календарных дней, Исполнитель вправе не принимать оплату по данному счету и аннулировать его вместе с соответствующим заказом (в части оказания технической поддержки).

4.8. Приёмка и оплата технической поддержки уровня «Премиум» за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 6 Договора.

4.9. В случае необходимости в получении дополнительных технических услуг Исполнителя у Заказчика, не предусмотренных Договором, Дополнением и настоящим Соглашением, Заказчик в порядке, предусмотренном разделом 3 Договора, направляет Исполнителю заказ, содержащий информацию о требуемых дополнительных технических услугах (далее – «Дополнительные услуги»).

4.10. Исполнитель оказывает Дополнительные услуги на условиях почасовой оплаты согласно действующему прайс-листу Исполнителя, размещённому на Сайте Исполнителя.

4.11. Приёмка и оплата Дополнительных услуг за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 4.7. настоящего Соглашения и разделом 5 Договора.

5. Порядок подачи Заявок

5.1. Заявка подаётся Заказчиком использованием реквизитов, указанных в пункте 6.7. настоящего Соглашения.

5.2. В направляемой Заявке Заказчик указывает следующую информацию:

5.2.1. идентификационные данные Услуги (номер или название Услуги);

5.2.2. подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png);

5.2.3. URL конкретной страницы, с которым связана Заявка (если применимо);

5.2.4. логин и пароль учётной записи или записей, на которых наблюдаются проблемы, если Заявка относится только к определённым учётным записям (если применимо);

5.2.5. пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);

5.2.6. используемое клиентское программное обеспечение и его версии: операционная система, браузер, почтовый клиент и т.п.;

5.2.7. ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.

5.3. В случае если для обработки Заявки требуется произвести определенные действия на сайте и/или сервере Заказчика, Исполнитель вправе запросить учетные данные для доступа к сайту и/или серверу Заказчика. Сразу после обработки Заявки Заказчик обязуется изменить предоставленные учетные данные. Исполнитель не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных Заказчика после обработки Заявки.

6. Гарантии и компенсации

6.1. 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%

6.2. 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.

6.3. 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:

6.3.1. 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;

6.3.2. 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;

6.3.3. нарушения Заказчиком условий Договора с Исполнителем в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услугам и/или технической поддержке, в том числе условий оплаты;

6.3.4. превышения использования ресурсов Заказчиком, предоставленных Исполнителем в рамках предоставленного права использования программ для ЭВМ;

6.3.5. неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, используемого Заказчиком;

6.3.6. доступа третьих лиц к учетным данным Заказчика, произошедшего по вине Заказчика;

6.3.7. обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условий Договора.

6.4. В случае если недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки вызваны причинами, не предусмотренными пунктами 6.2., 6.3. настоящего Соглашения, все компенсации Заказчику за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки в соответствующем Отчетном периоде предоставляются Заказчику исключительно в виде вычета из стоимости предоставления Услуг за следующий Отчётный период в размере, предусмотренном пунктом 6.6. 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.

6.5. 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.

6.6. Заказчику предоставляется компенсация путём вычета 5% (пяти процентов) из стоимости Услуг в текущем Отчётном периоде за каждые полные 30 (тридцать) минут недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, но не более 100% (ста процентов) в совокупности.

6.7. Реквизиты Исполнителя для направления заявок:

ООО «Активные технологии»

Техническая поддержка:

Web: <https://cp.active.by>

E-mail: support@active.by

Телефон: +375 17 2-911-511 (многоканальный)

Директор



Н.В. Ручанова