

# Соглашение об уровне предоставляемых Услуг

## 1. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОТДЕЛОВ

1.1. Отдел по работе с клиентами работает с понедельника по пятницу с 08.00 до 17.00 по московскому времени, кроме субботы, воскресенья и международных общепризнанных общероссийских и городских праздников.

1.2. Отдел продаж работает с понедельника по пятницу с 08.00 до 17.00 по московскому времени, кроме субботы, воскресенья и международных общепризнанных общероссийских и городских праздников.

1.3. Техническая поддержка работает круглосуточно по рабочим и выходным дням, в том числе и во время международных общепризнанных общероссийских и городских праздников.

## 2. ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ

2.1. Гарантии Исполнителя распространяются только на зону ответственности Исполнителя, которая охватывает:

- узел связи Исполнителя;
- арендованные Исполнителем и/или принадлежащие Исполнителю внешние каналы связи вплоть до интерфейсов узлов других поставщиков услуг связи, непосредственно (одним кабелем) соединенных с оборудованием Исполнителя, а также до интерфейсов локальных сетей, объединяющих различных поставщиков услуг связи, которые непосредственно (одним кабелем) соединены с оборудованием Исполнителя;
- абонентские линии связи, если они предоставлены Заказчику Исполнителем.

2.2. Случаи DDoS атак не относятся к зоне ответственности Исполнителя. В случае проведения DDoS атаки на сервер Заказчика, если данная атака существенным образом влияет на работоспособность сетевого оборудования, Исполнитель имеет право заблокировать доступ к серверу Заказчика из сети интернет на время проведения данной атаки.

2.3. В зоне ответственности Заказчика находятся все остальные элементы системы, в том числе установка и настройка, серверного и прикладного программного обеспечения, обеспечение информационной безопасности, систем резервного копирования и восстановления данных.

### 3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПОДДЕРЖКИ

#### 3.1. Техническая поддержка

3.1.1. Исполнитель посредством общения (ведения переписки) с Заказчиком в Панели управления Исполнителя предоставляет технические консультации по вопросам, связанным с оказанием Услуг, обозначенных в Заказах на Услуги.

3.1.2. В техническую поддержку входят следующие работы и консультации:

- Управление Услугами Заказчика (перезагрузка сервера, переустановка ОС);
- панель управления ISPmanager (консультирование по работе панели, исправление ошибок конфигурации);
- решение проблем на популярных сервисах (WWW, MySQL, Mail, DNS, FTP).

3.1.3. Работы по системному администрированию, которые не описаны в п. 3.1.2. могут выполняться только после предварительного согласования со специалистами технической службы в электронной форме в Панели управления Исполнителя. Некоторые работы могут быть выполнены на платной основе. На скорость и качество выполнения подобных работ условия данного Соглашения не распространяются.

3.1.4. В указанные технические консультации не входят консультации по вопросам программирования, «веб-дизайна», а также обучение навыкам работы в сети Интернет и использования Услуг.

3.1.5. Исполнитель обязуется принять технический запрос и известить Заказчика о принятии в течение 6 (шести) часов.

#### 3.2. Информационная поддержка

3.2.1. Информационная поддержка подразумевает получение справочной информации о предоставляемых услугах, тарифных планах, правилах обработки клиентских обращений и доменных именах.

3.2.2. Информационная поддержка осуществляется отделом продаж в рабочее время отдела (см. п. 1.2.) по телефону, на официальном сайте Исполнителя, электронной почте, заявке, созданной в Панели управления Исполнителя.

3.2.3. Исполнитель обязуется отреагировать на информационный запрос в течение 3 (трех) часов, в случае, если Заказчик обратился своевременно.

3.2.4. Если Заказчик обратился с запросом за 3 (три) часа и меньше до оставшегося рабочего времени, Исполнитель вправе оставить запрос до следующего рабочего дня.

## **4. СПЕЦИФИКАЦИИ ЦЕЛЕВЫХ УРОВНЕЙ КАЧЕСТВА СЕРВИСА**

### 4.1. Скорость активации услуги

4.1.1. После получения Исполнителем платы за Услугу по Договору и поступления Услуги в обработку, доступ к Услуге предоставляется в течение 1 часа – для Услуг типа «Виртуальный хостинг» и «Виртуальный выделенный сервер».

### 4.2. Гарантированное время работы услуги (uptime)

4.2.1. Исполнитель гарантирует доступность Услуги не ниже 99,97% по итогам месяца (не более 13 минут отсутствия доступа к сервису в течение месяца по данным системы мониторинга Исполнителя). Показатель доступности услуги исключает затраченное время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной части сервера или другого оборудования технологической площадки, а также незапланированных работ, о которых Заказчиков уведомляют по электронной почте и/или в Панели управления Исполнителя.

### 4.3. Аварийные ситуации, время реагирования

4.3.1. В случае выхода из строя аппаратной и программной части сервера или другого оборудования технологической площадки, время устранения неисправности составляет не более 24 часов с момента обнаружения проблемы.

4.3.2. Обнаружение факта неисправности происходит в момент получения Исполнителем заявки от Заказчика на устранение неисправности или в момент, зафиксированный непосредственно Исполнителем.

### 4.4. Технические работы

4.4.1. Проведение запланированных технических работ всегда производится в часы наименьшей активности интернет-пользователей. При осуществлении технических работ возможно временное ограничение доступности сервиса.

4.4.2. В случае проведения плановых профилактических работ Исполнителем или другими организациями, о проведении которых Исполнителю было известно, Исполнитель обязан уведомить Заказчика по электронной почте и/или в Панели управления Исполнителя об этих работах в срок не позднее 24 часов до начала проведения работ (за исключением непредвиденных и незапланированных ремонтных и профилактических работ).

## **5. КОМПЕНСАЦИЯ И РАЗРЕШЕНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ**

5.1. В случае, если по вине Исполнителя произошло несоблюдение одного из вышеперечисленных пунктов Соглашения, которое привело к невозможности использования Услуг Заказчиком, то по заявлению Заказчика Исполнитель производит перерасчёт ежемесячного фиксированного платежа. Перерасчет

осуществляется исходя из длительности перерыва в оказании Услуг в размере 1/30 от фиксированного ежемесячного платежа за прерванные Услуги продолжительностью более 13 минут в месяц. Перерывы в оказании Услуг продолжительностью более 13 минут округляются до 1 дня. Перерывы в оказании Услуг продолжительностью менее 13 минут при перерасчете не учитываются.

5.2. Компенсация предоставляется в виде увеличения периода оказания услуг по результатам календарного месяца. Компенсация согласно данному пункту Договора проводится только в том случае, если Заказчик своевременно оплатил услуги Исполнителя.

5.3. Для получения компенсации необходимо создать заявку Панели управления Исполнителя в течение одного календарного месяца с момента нарушения Исполнителем данного соглашения, которое привело к невозможности использования услуг Заказчиком продолжительностью более 13 минут.

5.4. Компенсация не предоставляется в следующих случаях:

- если услуги предоставляются в тестовом режиме;
- если остановка обслуживания вызвана нарушением условий Договора и приложений к нему;
- наступления обстоятельств непреодолимой силы;
- проведение запланированных и незапланированных технических работ, о которых в установленные данным соглашением сроки был уведомлен Заказчик.
- иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя.