

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение (далее – Соглашение) является неотъемлемой частью оферты, доступной в сети Интернет по адресу: <http://www.ip-way.ru/poleznoe/kliektam/agreement> (далее - Оферта) и определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении предусмотренных Офертой услуг.
- 1.2. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями Соглашения Стороны руководствуются условиями Оферты.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. **Центр технической поддержки** – система регистрации и учета 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 включительно каждого календарного месяца оказания услуг.
- 2.4. **Заявка** – сообщение Заказчика об Инциденте или о необходимости изменения условий использования услуг или обслуживания или предоставления информации, направленное согласно разделу 5 Соглашения.
- 2.5. **Плановые регламентные работы** – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и/или третьими лицами.
- 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/или третьими лицами.
- 2.7. **Техническая поддержка** – настройка, обслуживание (администрирование) операционной системы, программного обеспечения и серверного оборудования, 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. **Время обслуживания** – промежуток времени работы службы технической поддержки IPWAY.
- 2.9. **Регистрация запроса** – время регистрации заявки в базе данных Центра технической поддержки.
- 2.10. **Время реагирования** – промежуток времени с момента регистрации заявки в центре технической поддержки до получения подтверждения на адрес электронной почты ответственного лица Заказчика.
- 2.11. **Срок решения заявки** – промежуток времени с момента получения Заявки до выполнения задачи, устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке.
- 2.12. **Время приема заявок для всех уровней:** 24 часа, 7 дней в неделю.
- 2.13. **Рабочие часы Исполнителя:** - промежуток времени с 9:00 до 18:00 (по московскому времени) в рабочие дни.

3. ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ, ПОКАЗАТЕЛИ УРОВНЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

3.1. Сроки обработки Заявок и объем работ по Заявкам Заказчика зависят от типа Заявок, а также выбранного Заказчиком уровня технической поддержки и определяются согласно Таблицам 1-2 Соглашения.

Таблица 1 . Типы Заявки

Тип Заявки	Описание	
Инцидент	<p>Заявка на восстановление доступа к услуге и/или нормального (штатного) функционирования программ для ЭВМ. <i>Примеры: полная недоступность услуги в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя, недоступность программ для ЭВМ, сбой в функционировании программного обеспечения, отказ аппаратных средств и др.</i></p>	
Запрос	Включает в себя обработку исключительно следующих Заявок:	
	Уровень технической поддержки «Стандарт»	Уровень технической поддержки «Бизнес»
	<i>Для услуг «Офис в облаках», «Аренда виртуального сервера (Hyper-V)», «Аренда сервера IC»:</i>	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Установка операционной системы из шаблона; 2. Переустановка операционной системы (сохранение и миграция данных оговаривается дополнительно); 3. Перезагрузка сервера по требованию Заказчика; 4. Восстановление сервера из резервной копии; 5. Изменение опций тарифного плана, установка и доступ к дополнительному оборудованию. 	<p>Включает перечень типов Заявок из уровень технической поддержки «Стандарт», а также услуги по:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Настройке проактивного мониторинга доступности сервисов, служб, дискового пространства, загруженности процессора, оперативной памяти, сети и др. параметров, применимых к соответствующей услуге; 2. Настройке и администрированию: <ul style="list-style-type: none"> • Операционной системы: Microsoft Windows Server; • Сервера баз данных: Microsoft SQL Server. 3. Создание администрирование в AD учётных записей пользователей; 4. Настройка и разграничение прав доступа учётных записей пользователей к файловым ресурсам сервера(ов) виртуальной LAN клиента; 5. Восстановление доступа к серверу после утраты учетных данных.
	<i>Для услуги «Средства защиты доступа (VPN)»</i>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Настройка и поддержка аппаратно-программного комплекса по защите доступа (VPN). 2. Создание и поддержка дополнительных VPN ключей защиты. 		
<i>Для услуги «Аренда программного обеспечения Microsoft»</i>		

	Включает перечень типов Заявок из уровень технической поддержки «Стандарт», а также услуги по восстановлению доступа к программам для ЭВМ после утраты учетных данных.	Включает перечень типов Заявок из уровень технической поддержки «Стандарт», а также услуги по восстановлению доступа к программам для ЭВМ после утери учетных данных.
Изменение ресурсов	Заявка, приводящая к изменению состава и/или объема услуг. <i>Пример: изменение опций тарифного плана, установка и доступ к дополнительному ПО или оборудованию и др.</i> Для услуги «Средства защиты доступа (VPN)»: настройка дополнительного ключа шифрования и т.д.	

Таблица 2. Максимальные сроки оказания услуг по Заявкам для различных уровней технической поддержки

Тип Заявки	Время реагирования, часы	Уровень технической поддержки и Сроки решения Заявки, часы		Время обслуживания (круглосуточно /рабочие)
		Стандарт	Бизнес	
Инцидент	1	8	4	круглосуточно
Запрос	2	16	8	рабочие часы
Изменение ресурсов (при наличии свободных ресурсов на физических серверах Исполнителя)	4	24	16	рабочие часы

- 3.2. Для услуги «Средства защиты доступа (VPN)» отсчет времени реакции на Инцидент начинается с момента поступления Заявки от Заказчика в Центр технической поддержки Исполнителя.
- 3.3. Показатели доступности Услуг зависят от выбранного Заказчиком уровня технической поддержки и определяются согласно Таблице 3 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 «Бизнес» оказывается Заказчику в случае указания в такой необходимости в заказе, в соответствии с пунктом 2.5. Оферты.
- 4.2.1. В случае отсутствия в заказе информации о необходимости предоставления технической поддержки уровня «Бизнес» Заказчику оказывается техническая поддержка уровня «Стандарт», объём которой изложен в разделе 3 Соглашения.
- 4.2.2. В случае если Заказчик изменяет уровень технической поддержки «Бизнес» на уровень технической поддержки «Стандарт», такое изменение происходит при оформлении заказа на новую Услугу согласно пункту 2.5. и разделу 5 Оферты, при условии получения Исполнителем письменного заявления Заказчика о необходимости изменения уровня технической поддержки.
- 4.3. Стоимость предоставления технической поддержки уровня «Бизнес» указана в Приложении № 1 к Оферте.
- 4.4. Все уровни технической поддержки («Стандарт» и «Бизнес») включают в себя выполнение Заявок в сроки и на условиях, указанных в разделе 3 настоящего Соглашения.
- 4.5. Уровень технической поддержки «Бизнес» 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 4 человеко/часов работ на каждом сервере клиента предоставляются без взимания оплаты.

- 4.6. В случае подачи заказа согласно условиям Оферты, содержащего информацию о необходимости предоставления технической поддержки уровня «Бизнес» Исполнитель при наличии технической возможности направляет 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 «Бизнес» 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 счёту в течение 14 (четырнадцати) календарных дней, Исполнитель вправе не принимать оплату по данному счёту и аннулировать его вместе с соответствующим заказом (в части оказания технической поддержки).
- 4.8. В случае необходимости в получении дополнительных технических услуг Исполнителя у Заказчика, не предусмотренных Офертой, Приложениями и настоящим Соглашением, Заказчик в порядке, предусмотренном разделом 5 Оферты, направляет Исполнителю заказ, содержащий информацию о требуемых дополнительных технических услугах (далее – «Дополнительные услуги»).
- 4.9. Расчетным периодом определения размера вознаграждения за техническую поддержку уровня «Бизнес», является календарный месяц (с 00 часов 01 минуты 1-го числа месяца по 23 часа 59 минут последнего числа месяца).
- 4.10. Стоимость услуг по технической поддержке уровня «Бизнес», при отказе Заказчика от услуги до истечения календарного месяца, рассчитывается как за полный месяц, руководствуясь действующим тарифами Исполнителя, указанными в Таблице № 1 Приложения № 1 к Оферте.
- 4.11. Исполнитель оказывает Дополнительные услуги на условиях почасовой оплаты согласно тарифам, указанным в Таблице № 2 Приложения № 1 к Оферте.
- 4.12. Приёмка и оплата Дополнительных услуг за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 8 Оферты.

5. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВОК

- 5.1. Ответственным лицом со стороны Исполнителя является дежурный администратор.
- 5.2. Ответственным лицом со стороны Заказчика является лицо, имеющее доступ к любому из контактных e-mail Представителя Заказчика, указанных им в разделе 1.1 Оферты.
- 5.3. Служба технической поддержки Исполнителя осуществляет управление и контроль технического оборудования и программных средств управления виртуализацией, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Заказчику в пределах, обусловленных Офертой.
- 5.4. Основанием для выполнения работ является заявка Заказчика. Заявка высылается на электронный адрес support@ip-way.ru. Запросы по другим каналам не являются официальными и рассматриваются только как средство личного общения.
- 5.5. Заказчик также может обратиться в Службу технической поддержки и по телефону, но заявки на предоставление данных и/или внесения каких-либо изменений и/или добавления/удаления услуг производятся только на основании письменных заявок от Ответственных лиц со стороны Заказчика, отправленных на электронный адрес support@ip-way.ru.
- 5.6. Заявка обрабатывается по мере ее поступления.
- 5.7. Служба технической поддержки не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ Заказчика и по другим аналогичным вопросам.
- 5.8. В выполнении заявки может быть отказано по следующим основным причинам:
 - отсутствие идентифицирующей информации, в случае если авторизация была необходимой;
 - требование предоставления услуг, не соответствующих условиям Оферты;
 - в случае приостановления предоставления услуг по основаниям, предусмотренным Офертой.

- 5.9. Срок и стоимость (если выполнение работ по заявке выходит за рамки данного Приложения) выполнения Заявки устанавливается Исполнителем и зависит от трудоемкости поставленной задачи. Заявка должна поступать только с электронных адресов лиц со стороны Заказчика, указанных им в разделе 1.1 Оферты.
- 5.10. 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 3: Уровни доступности Услуги

Категория	Показатель доступности в Отчетный период (100% соответствует 744 часам в месяц)	
	Стандарт	Бизнес
Уровень технической поддержки		
Доступность IT инфраструктуры (сеть, виртуальная инфраструктура, системы хранения данных)	99,5%	99,9%

6.1.1. **Доступность Услуги (%)** – минимально допустимый процент доступности услуги на единицу потребления за период. Определяется по формуле: $((744*60 - \text{Время простоя за период(минуты)}) / (744*60)) * 100\%$.

Например, при суммарном простое 3 часа в месяц, процент доступности = $(744*60 - 3*60) / (744*60) * 100\% = 99.6\%$.

- 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 4: Перерывы и уведомления при проведении работ

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика
Плановые регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов — не более 8 (восемь) часов в месяц	Не менее чем за 48 (сорок восемь) часов до начала перерыва путём рассылки информации контактному лицу Заказчика по Техническим вопросам
Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей.	Непосредственно перед началом перерыва путём рассылки информации контактному лицу Заказчика по Техническим вопросам

6.2.1. Плановые регламентные работы проводятся преимущественно во внерабочее время и в период с 00.00-06.00 часов в ночь воскресенья по московскому времени.

6.2.2. Исполнитель осуществляет автоматический мониторинг работоспособности платформы виртуализации (гипервизора), на которой работают Сервера Заказчика.

- 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 Оферты 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, определенных согласно условий Оферты.
- 6.4. В случае если недоступность услуг и/или превышение сроков оказания Технической поддержки вызваны причинами, не предусмотренными пунктами 6.2., 6.3. 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 Отчетный период в размере, предусмотренном пунктом 6.6. Соглашения. При этом под «началом срока недоступности Услуг» Стороны договорились понимать время получения Заявки от Заказчика, в которой указывается на недоступность Услуг, под «окончанием срока недоступности Услуги» Стороны договорились понимать время выполнения Заявки Исполнителем (Статус Заявки: Выполнена), а под «превышением сроков оказания Технической поддержки» — нарушение Исполнителем сроков реакции или решения, предусмотренных выбранным Заказчиком уровнем технической поддержки 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 из расчета:
За каждый полный 0,1 % показателя доступности услуги ниже значения, указанного в п. 6.1.1 Соглашения, компенсируется 2,5 % ежемесячной платы за услугу в текущем Отчетном периоде и/или 1% за каждый полный один час превышения сроков оказания Технической поддержки, но не более 100% (сто процентов) в совокупности.

Реквизиты Исполнителя:

ООО «Айпивэй»

Юридический и почтовый адрес: 111141, г. Москва, Зеленый пр-т д.5/12 стр.2

ОГРН: 1117746197216,

ИНН: 7704777861

КПП: 772001001

Расчетный счет.: 40702810838120013984 в ПАО СБЕРБАНК, г. Москва

Корр./счет: 30101810400000000225, БИК: 044525225

Тел.: (499) 638-20-27

E-mail: office@ip-way.ru