

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

Дата публикации: 15.10.2018 года.

Настоящее Соглашение (далее – Соглашение) определяет условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении услуг по Приложениям.

Соглашение является приложением к [Оферте](#). Во всём остальном, что не предусмотрено Соглашением, Стороны руководствуются условиями Оферты.

Термины в Соглашении означают:

Оферта	предложение ООО «Айпивэй» (Исполнитель) к заключению договора об оказании Услуг, расположенное по адресу: https://www.ip-way.ru/doc/UserAgreement.pdf .
Услуги	услуги Исполнителя, указанные в Приложениях.
Приложения	правила оказания отдельных видов Услуг, которые являются неотъемлемой частью Оферты.
Тариф	стоимость услуг в зависимости от объема и срока их оказания. Актуальные тарифы на услуги Исполнителя расположены по адресу: https://www.ip-way.ru/doc/IPWAY_Price.pdf .
Сервер	виртуальный выделенный сервер (жесткий диск, оперативная память, процессорная мощность и т.п.) для размещения информации в информационной системе, постоянно подключенной к сети "Интернет", с возможностью использования на нем Операционной системы.
Программа	программное обеспечение Microsoft, доступное для дозаказа на Сервер в качестве дополнительной платной услуги.
Операционная система	операционная система, предназначенная для управления возможностями Сервера и организации взаимодействия с пользователем, установленной в виртуальной среде на платформе Нурег-V. Редакция и версия Операционной системы выбирается Заказчиком при заказе на Сайте.
Сайт	сайт Исполнителя по адресу https://www.ip-way.ru , включая поддомены.
Ответственное	лицо, контактные данные которого указаны при заказе Услуг.

лицо

Техническая поддержка услуга по настройке, обслуживанию (администрированию) Операционной системы, программного обеспечения и Сервера, предоставленного Исполнителем, направленная на обеспечение стабильной и бесперебойной работы Программы, за исключением программирования (изменение функционального программного обеспечения), веб-дизайна, отладки пользовательских скриптов.

Центр технической поддержки система регистрации и учета Заявок, служащая для устранения Инцидентов, обслуживания, изменения состава и/или объёма Программ, а также предоставления информации по соответствующим сервисам.

Инцидент любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования Программ, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования Заказчиком Услуг.

Заявка сообщение Заказчика об Инциденте или о необходимости изменения условий использования услуг или обслуживания или предоставления информации.

Плановые регламентные работы комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и/или третьими лицами.

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.

Время обслуживания промежуток времени работы службы технической поддержки Исполнителя.

Регистрация запроса время регистрации Заявки в базе данных Центра технической поддержки.

Время реагирования промежуток времени с момента Регистрации запроса до получения подтверждения на адрес электронной почты ответственного лица Заказчика.

Срок решения заявки промежуток времени с момента получения Заявки до выполнения задачи, устранения Инцидента или предложения его

альтернативного решения.

Время приема Заявок для всех уровней 24 часа, 7 дней в неделю

Рабочие часы Исполнителя рабочие дни с 9:00 до 18:00 (по московскому времени).

Отчетный период один календарный месяц (с 00 часов 01 минуты 1-го числа месяца по 23 часа 59 минут последнего числа месяца), в котором оказывались услуги.

1. Заявка

- 1.1. Исполнитель оказывает Техническую поддержку в пределах, указанных в Оферте и Соглашении.
- 1.2. Заявка является основанием для оказания Технической поддержки.
- 1.3. Заказчик должен направить Заявку на электронный адрес support@ip-way.ru. Заявки на предоставление данных и/или внесения каких-либо изменений и/или добавления/удаления Услуг другим способом не принимаются.
- 1.4. Исполнитель принимает Заявки только с контактного адреса Ответственного лица.
- 1.5. Сообщения, направленные по другим адресам электронной почты, являются неофициальными и рассматриваются только как средство личного общения.
- 1.6. Заявки обрабатываются по мере их поступления.
- 1.7. Исполнитель вправе не осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ Заказчика и по другим аналогичным вопросам.
- 1.8. В выполнении Заявки может быть отказано по следующим основаниям:
 - 1.8.1. отсутствие идентифицирующей информации, в случае если авторизация была необходимой;
 - 1.8.2. требование предоставления Услуг, не соответствующих условиям Оферты;
 - 1.8.3. в случае приостановления предоставления Услуг по основаниям, предусмотренным Офертой.
- 1.9. Исполнитель вправе запросить учетные данные доступа к Серверу или сайту Заказчика, если для обработки Заявки требуется произвести на них определенные действия. Заказчик обязуется изменить предоставленные учетные данные сразу после обработки Заявки. Исполнитель не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных Заказчика, после обработки Заявки, если Заказчик не изменил данные.

2. Порядок и сроки Технической поддержки, показатели уровня доступности Услуг

- 2.1. Объем работ и срок выполнения Заявки зависит от их типа и выбранного Заказчиком уровня Технической поддержки, которые определяются согласно Таблицам 1-2 Соглашения.

Таблица 1 . Типы Заявки

Тип Заявки	Описание
------------	----------

<p>Инцидент</p>	<p>Заявка на восстановление доступа к Услуге и/или нормального (штатного) функционирования Программ. <i>Примеры: полная недоступность Услуги в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя, недоступность Программ, сбой в функционировании программного обеспечения, отказ аппаратных средств и др.</i></p> <p><i>Обработка Инцидентов:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● В случае появления информации об Инциденте (от Ответственного лица Заказчика или от служб мониторинга Исполнителя) последний определяет причину Инцидента и зону ответственности в течение Срока реагирования. ● Если Инцидент произошел в зоне ответственности Исполнителя, последний самостоятельно ликвидирует его причину. 	
<p>Запрос</p>	<p>Включает в себя обработку исключительно следующих Заявок:</p>	
<p>Уровень Технической поддержки “Стандарт”</p>	<p>Уровень Технической поддержки “Бизнес”</p>	
<p><i>Для Услуг “Хостинг виртуального выделенного сервера (Hyper-V)”, «Хостинг Сервера 1С»»:</i></p>		
<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 Тарифа, 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 других параметров, применимых к соответствующей услуге; 2. Настройке и администрированию: <ul style="list-style-type: none"> ● Операционной системы: MicrosoftWindowsServer; ● Сервера баз данных: Microsoft SQL Server. 3. Создание администрирование в AD учётных записей пользователей; 4. Настройка и разграничение прав доступа учетных записей пользователей к файловым ресурсам Сервера(ов) виртуальной LAN клиента; 5. Восстановление доступа к Серверу после утраты учетных данных. 	
<p><i>Для Услуги «Средства защиты доступа (VPN)»</i></p>		
<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. 		

	Для Услуги « Предоставление доступа к программным продуктам Microsoft »	
	Включает перечень типов Заявок из уровень технической поддержки «Стандарт», а также услуги по восстановлению доступа к Программам после утраты учетных данных.	Включает перечень типов Заявок из уровень технической поддержки «Стандарт», а также услуги по восстановлению доступа к Программам после утери учетных данных.
Изменение ресурсов	Заявка, приводящая к изменению состава и/или объема Услуг. <i>Пример: изменение опций Тарифа, установка и доступ к дополнительному программному обеспечению или оборудованию и др.</i> Для услуги «Средства защиты доступа (VPN)»: настройка дополнительного ключа шифрования и т.д.	

Таблица 2.
Максимальные сроки выполнения Заявок
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

2.2. Для услуги «Средства защиты доступа (VPN)» отчет время реакции на Инцидент начинается с момента поступления Заявки от Заказчика в Центр технической поддержки Исполнителя.

2.3. Показатели доступности услуг зависят от выбранного Заказчиком уровня Технической поддержки и определяются Таблицей 3 Соглашения.

Резервное копирование и восстановление данных для услуги “Хостинг виртуального выделенного сервера (Hyper-V)”

2.4. Исполнитель осуществляет резервное копирование всех Серверов Заказчика с периодичностью один раз в сутки.

2.5. В процессе резервного копирования Серверов Заказчика динамическая информация (например, базы данных) может быть скопирована не корректно. Исполнитель не несет ответственность за полноценное восстановление такого вида данных.

2.6. Восстановление Сервера Заказчика происходит после получения Исполнителем соответствующей Заявки от Ответственного лица Заказчика. Срок восстановления зависит от от уровня Технической поддержки.

2.7. Исполнитель может осуществлять ежесуточное резервное копирование с различной глубиной хранения копий при заказе Заказчиком дополнительной платной опции согласно Тарифам.

Резервное копирование и восстановление данных для услуги “Хостинг Сервера 1С”.

- 2.8. Исполнитель осуществляет резервное копирование Сервера 1С с периодичностью один раз в сутки, с глубиной хранения копий 7 (семь) календарных дней.
- 2.9. Восстановление Сервера Заказчика из резервной копии происходит, после получения Исполнителем соответствующей Заявки от Ответственного лица.

3. Уровень Технической поддержки.

- 3.1. Заказчику оказывается Техническая поддержка уровня “Стандарт”, если при заказе услуг не указана информация о предоставлении Технической поддержки уровня “Бизнес”.
- 3.2. Техническая поддержка уровня “Бизнес” предусмотрена услугой “Хостинг Сервера 1С”, в других случаях оказывается при наличии у Исполнителя технической возможности.
- 3.3. Изменение уровня Технической поддержки с уровня “Бизнес” на уровень “Стандарт” возможно по письменному заявлению Заказчика на условиях заказа новой услуги в соответствии с разделом 3 Оферты.
- 3.4. Техническая поддержка уровня “Бизнес” дополнительно включает предоставление Заказчику персонального инженера Технической поддержки на стороне Исполнителя для решения организационных вопросов, обеспечения координации Заявок и оказания Технической поддержки (включает ежемесячно 4 (четыре) человеко/часов работ на каждом Сервере Заказчика).

4. Стоимость Технической поддержки и порядок расчетов.

- 4.1. Техническая поддержка уровня “Стандарт” полностью включена в стоимость услуг “Хостинг виртуального выделенного сервера (Hyper-V)” и не требует дополнительной оплаты.
- 4.2. Техническая поддержка уровня “Бизнес” включена в стоимость услуг “Хостинг Сервера 1С” и не требует дополнительной оплаты.
- 4.3. Стоимость предоставления Технической поддержки уровня “Бизнес” указана в [Тарифах](#).
- 4.4. Расчетным периодом определения размера оплаты за Техническую поддержку уровня “Бизнес”, является Отчетный период.
- 4.5. В случае если Техническая поддержка в Отчетном периоде начинается не с первого числа календарного месяца, ее стоимость уменьшается пропорционально количеству дней, оставшихся до конца Отчетного периода.
- 4.6. Стоимость Технической поддержки уровня «Бизнес», при отказе Заказчика от Услуги до истечения Отчетного периода, рассчитывается за полный месяц.
- 4.7. Исполнитель оказывает Техническую поддержку уровня «Бизнес» на условиях предварительной оплаты.
- 4.8. Заказчик осуществляет предоплату на основании счета Исполнителя.
- 4.9. Исполнитель выставляет счет за следующий Отчетный период не позднее срока окончания, текущего оплаченного Отчетного периода.
- 4.10. Исполнитель вправе не принимать оплату по счету и аннулировать его вместе с соответствующим заказом (в части оказания технической поддержки) при отсутствии оплаты в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента выставления счета.

5. Дополнительные услуги

- 5.1. Заказчик вправе в порядке, предусмотренном Офертой, заказать у Исполнителя дополнительные услуги по системному администрированию Операционной системы, сопровождению и администрированию Программ и программного обеспечения, принадлежащего Заказчику (далее – Дополнительные услуги).

- 5.2. При наличии технической возможности Исполнитель оказывает Дополнительные услуги на условиях почасовой оплаты согласно Тарифам.
- 5.3. Исполнитель устанавливает срок и стоимость выполнения Заявки в зависимости от трудоемкости поставленной задачи.
- 5.4. Дополнительные услуги оплачиваются на основании счета в течение 5 (пяти) календарных дней после их оказания.
- 5.5. Приемка Дополнительных услуг за Отчетный период осуществляется в порядке, предусмотренном Офертой.

6. Гарантии и компенсации

- 6.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Услугам в объеме не менее гарантированных показателей уровня доступности Услуг:

Таблица 3. Уровни доступности Услуг

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

- 6.2. **Доступность Услуг (%)** – 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 = $(744*60 - 3*60) / (744*60) * 100\% = 99.6\%$.
- 6.3. Исполнитель имеет право прерывать предоставление доступа к Услугам в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ с уведомлением Заказчика.
- 6.4. 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 путем 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 путем рассылки информации контактному лицу Заказчика по Техническим вопросам

- 6.5. Плановые регламентные работы проводятся преимущественно во внерабочее время и в

период с 00.00-06.00 часов в ночь воскресенья по московскому времени.

- 6.6. Исполнитель осуществляет автоматический мониторинг работоспособности платформы виртуализации (гипервизора), на которой работают Сервера Заказчика и статуса Сервера Заказчика как объекта гипервизора.
- 6.7. Исполнитель не осуществляет мониторинг сетевой доступности, работоспособности Операционной системы, размещенной на Сервере, и любого другого программного обеспечения, установленного на Сервере, если данный мониторинг не входит в выбранный Заказчиком уровень Технической поддержки.
- 6.8. В случае отсутствия сообщений системы мониторинга Сервер считается доступным. В случае наличия сообщений типа “Предупреждение” Сервер также считается доступным. Если Сервер доступен в зоне ответственности Исполнителя и не доступен в каких-либо сегментах сети интернет, Сервер считается доступным. Сервер считается недоступным с момента первого оповещения о недоступности и до получения оповещения о доступности.
- 6.9. 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:
 - 6.9.1. Изменения Заказчиком настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услугам и/или аппаратное обеспечение, находящееся в зоне ответственности Исполнителя, произведенные без согласования с Исполнителем;
 - 6.9.2. 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;
 - 6.9.3. Нарушения Заказчиком условий Оферты в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услугам и/или Технической поддержке, в том числе условий оплаты;
 - 6.9.4. Превышения использования ресурсов Заказчиком, предоставленных Исполнителем в рамках предоставленного права использования Программ;
 - 6.9.5. Неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, используемого Заказчиком;
 - 6.9.6. Доступа третьих лиц к учетным данным Заказчика, произошедшего по вине Заказчика;
 - 6.9.7. Обстоятельств непреодолимой силы, определенных в Оферте.
- 6.10. Все компенсации Заказчику за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания Технической поддержки, вызванные причинами не предусмотренными Соглашением, предоставляются Заказчику в соответствующем Отчетном периоде исключительно в виде вычета из стоимости предоставления Услуг за следующий Отчетный период в размере стоимости недоступных Услуг.
- 6.11. Стороны договорились о том, что:
 - 6.11.1. «начало срока недоступности услуг» - время получения Заявки от Заказчика с указанием на недоступность Услуг;
 - 6.11.2. «окончание срока недоступности услуги» - время выполнения Заявки

Исполнителем (Статус Заявки: Выполнена);

- 6.11.3. «превышение сроков оказания Технической поддержки» — нарушение Исполнителем сроков реакции или решения, предусмотренных выбранным Заказчиком уровнем технической поддержки Соглашения.
- 6.12. 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, в которой указать период недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания Технической поддержки, а также желание получить компенсацию.
- 6.13. Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты ее получения. В ответе Исполнитель указывает условия предоставления Заказчику компенсации за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания Технической поддержки или мотивированный отказ от предоставления.
- 6.14. Заказчику предоставляется компенсация из расчета за каждый полный 0,1 % показателя доступности Услуги ниже значения, указанного в п. 6.2 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,
офис 225А, этаж 2

ОГРН: 1117746197216,

ИНН: 7704777861

КПП: 772001001

Расчетный счет.: 40702810838120013984 в ПАО СБЕРБАНК, г.

Москва Корр./счет: 3010181040000000225,

БИК: 044525225

Тел.: (499) 638-20-27

E-mail: office@ip-way.ru