

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA: Service Level Agreement), далее именуемое «Соглашение», распространяется на услуги виртуального хостинга (далее – «услуги»), оказываемые ООО «СпейсВэб» (далее – «Исполнитель») лицам, заключившим с Исполнителем Договор на оказание услуг хостинга и регистрации доменов (далее – «Договор»), далее именуемым «Заказчики», а в единственном числе – «Заказчик», и определяет качество предоставляемых Исполнителем услуг и ответственность Исполнителя за качество и доступность предоставляемой услуги.

1. Порядок предоставления услуги

1.1. Конкретный перечень и объём услуг определяются Заказчиком самостоятельно путём создания соответствующих заказов на услуги по форме, установленной Исполнителем, и их оплаты в полном объёме, согласно выбранному Заказчиком тарифному плану и периоду пользования услугой.

1.2. Порядок заказа и оплаты услуг устанавливается Договором и приложениями к нему. Срок действия Соглашения равен сроку действия Договора.

2. Качественные показатели услуги (время непрерывной работы)

2.1. Исполнитель гарантирует доступность услуги виртуального хостинга («Веб-системы», далее также «сайта») не ниже 99,9% по итогам года. Показатель доступности услуги исключает время на проведение плановых технических работ по модернизации аппаратной и/или программной части оборудования технологической площадки Исполнителя, а также оперативных внеплановых работ, связанных с необходимостью устранения рисков, влияющих на доступность Веб-системы Заказчика. Мониторинг серверов виртуального хостинга осуществляется круглосуточно.

3. Порядок оказания информационной и технической поддержки

3.1. Служба поддержки оказывает поддержку в виде консультаций Заказчика о предоставляемых Исполнителем услугах виртуального хостинга, тарифных планах, о порядке заключения договора и оплаты услуг, доменных именах и иных сопутствующих услугах и процедурах.

3.1.1. Информационная поддержка осуществляется по телефону, посредством протоколов мгновенного обмена сообщениями (онлайн-чат), электронной почте и заявке, созданной через пользовательскую Панель управления, с последующим предоставлением ответа Исполнителем на данную заявку на контактный адрес электронной почты Заказчика, указанный в качестве административного в Панели управления (далее – «административный e-mail Заказчика»).

3.1.2. Служба поддержки проводит консультации в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09:00 до 19:00 по московскому времени.

3.1.3. В случае обращения Заказчика менее, чем за 1 (один) час до завершения рабочего времени службы поддержки, Исполнитель вправе отложить ответ на заявку до наступления следующего рабочего дня.

3.2. Технический отдел оказывает консультационную и фактическую помощь по услугам, предоставляемым Исполнителем, в рамках установленной для неё зоны ответственности. Зона ответственности технической поддержки ограничена предоставлением инструкций по управлению аккаунтом (услугой) и действиями в ней, а также выполнением действий по услуге, которые не могут быть выполнены Заказчиком самостоятельно через предоставляемые инструменты. Ответственность за изменение данных (Веб-системы), удаление и иные действия с ними лежит исключительно на Заказчике.

3.2.1. Техническая поддержка осуществляется техническим отделом по электронной почте и заявке, направленной через пользовательскую Панель управления, с последующим предоставлением ответа Исполнителем на административный e-mail Заказчика.

3.2.2. Техническая поддержка осуществляется круглосуточно, вне зависимости от выходных и праздничных дней, в режиме 24/7.

3.3. Любые действия Исполнителя, сопряжённые с оперированием конфиденциальной информацией Заказчика, а также действия/операции с услугой, влекущие за собой любые изменения данных, выполняются Исполнителем только после авторизации и/или подтверждения прав Заказчика на услугу способом, установленным Исполнителем. В случае отсутствия авторизации со стороны Заказчика Исполнитель имеет право отложить решение по заявке до подтверждения полномочий Заказчика по установленной Исполнителем форме.

3.4. Среднее время ожидания ответа по телефону составляет не более 3 (трёх) минут. При необходимости перевода звонка на другого сотрудника и/или в другой отдел, Заказчик уведомляется о таком переводе, при этом среднее время ожидания может быть увеличено.

3.5. Среднее время ответа консультанта в онлайн-чате составляет не более 3 (трёх) минут.

3.6. Первичный ответ на заявку, направленную по электронной почте или через пользовательскую Панель управления на адреса службы поддержки и технического отдела, составляет не более 1 (одного) часа. При необходимости привлечения других отделов к решению задачи, Заказчик уведомляется о передаче заявки. Время последующих ответов на заявку может быть увеличено в зависимости от уровня сложности задачи и графика работы других отделов.

3.7. Время ответа по телефону, в онлайн-чате, электронной почте, включая заявки, направленные через пользовательскую Панель управления, может быть увеличено в случае возникновения внештатной ситуации.

3.8. В случае необходимости продления сроков рассмотрения заявки, Заказчик дополнительно уведомляется о данном обстоятельстве с сообщением возможных сроков решения.

3.9. Заявка может быть закрыта без ответа в случае, если от Заказчика имеется дублирующая заявка, либо в случае, когда адрес отправителя неизвестен или некорректен.

4. Время реагирования на неисправности (внеплановые работы)

4.1. В случае необходимости проведения внеплановых работ, связанных с аварийной ситуацией, или неотложных действий по устранению рисков возникновения внештатной

ситуации на стороне Исполнителя, возможная недоступность услуги будет равна фактическому времени, необходимому на устранение или предотвращение критической ситуации, но не более 6 (шести) часов с момента обнаружения проблемы.

4.2. Исполнитель оставляет за собой право выполнять работы по осуществлению переноса услуги на другой сервер (миграция) или перезагрузки оборудования, на котором размещается услуга Заказчика, в случае аварийной ситуации для обеспечения сохранения заявленного уровня качества предоставляемой Заказчику услуги без его предварительного уведомления.

4.3. Если время решения превышает 6 (шесть) часов, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством электронной почты либо иным доступным на момент внештатной ситуации способом.

4.4. Исполнитель не несёт ответственности за внештатные ситуации, возникающие на стороне третьих лиц: организаторов каналов связи, центра обработки данных (дата-центр) и пр. При возникновении внештатной ситуации по вине третьих лиц, Исполнитель может уведомить об этом Заказчика посредством электронной почты или через иные каналы связи.

5. Проведение технических работ (плановые регламентные работы)

5.1. Проведение регламентных технических работ планируется Исполнителем в часы наименьшей сетевой активности, но с учётом рабочего графика ответственных за проведение данных работ отделов. При осуществлении плановых работ возможно временное ограничение доступности услуги или отдельных сервисов.

5.2. О проведении запланированных (регламентных) технических работ Исполнитель уведомляет Заказчика о времени и периоде возможного простоя услуги или отдельных её сервисов по электронной почте, указанной Заказчиком в качестве административной в Панели управления, не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала проведения таких работ.

6. Порядок предоставления компенсации

6.1. При наступлении обстоятельств, указанных в п.п. 6.3.1. – 6.3.2. Соглашения, Заказчик имеет право на получение компенсации за каждый полный час перерыва в предоставлении услуг из расчёта стоимости услуги Заказчика по тарифному плану, действующему на момент возникновения инцидента, в форме предоставления данной услуги на сумму, эквивалентную её стоимости за время простоя Веб-системы Заказчика, но не более, чем в двойном размере от общего времени простоя по инциденту.

6.1.1. Общая сумма компенсации не может превышать сумму, эквивалентную стоимости услуг Заказчика по текущему тарифному плану за 30 (тридцать) суток, за исключением случая, указанного в п. 6.3.2. Соглашения.

6.2. Компенсация предоставляется Заказчику путём проведения перерасчёта ранее внесённых на Лицевой счёт денежных средств, израсходованных на услугу виртуального хостинга в текущем отчётном периоде по тарифному плану, действующему на момент возникновения инцидента, или путём увеличения периода оказания данной услуги хостинга.

6.3. Компенсация предоставляется:

6.3.1. В случае единовременного перерыва в предоставлении услуг или периодических кратковременных перерывов, в совокупности составляющих более 1 (одного) часа за 1 (одни) сутки, вызванных причинами, находящимися в зоне ответственности Исполнителя и не связанными с плановыми техническими работами, о которых Заказчик был уведомлён, или внеплановыми оперативными работами по устранению рисков возникновения внештатной ситуации.

6.3.2. При утрате данных Заказчика без возможности восстановления из резервной копии в случаях, если такая утрата обусловлена аварийной ситуацией, техническим сбоем в работе программно-аппаратного комплекса Исполнителя или иными причинами, находящимися в зоне ответственности Исполнителя, предоставляется компенсация, эквивалентная стоимости услуги Заказчика по текущему тарифному плану за 90 (девяносто) суток.

6.4. Компенсация не предоставляется в следующих случаях:

6.4.1. Недоступность услуги вызвана приостановкой её работы вследствие нарушения Заказчиком Договора на оказание услуг хостинга и регистрации доменов, Правил предоставления услуг и/или иных приложений к Договору, включая обязательства по оплате услуг по выбранному Заказчиком тарифному плану.

6.4.2. Услуга виртуального хостинга находится в режиме тестового периода по выбранному при регистрации услуги Заказчиком тарифному плану.

6.4.3. В случае взлома сайта(ов) Заказчика через код, уязвимости в системе управления контентом (CMS), включая её модули; похищенные реквизиты доступа (Логин и Пароль) с компьютера, ноутбука, мобильных средств связи и иных устройств, используемых Заказчиком для выхода в сеть Интернет, и в иных случаях, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя.

6.4.4. В случае некорректной настройки сайта(ов), ошибок в коде и наличия уязвимостей в программном обеспечении (CMS, модули и плагины, самостоятельно написанный код, внесение изменений в файлы сайта(ов)), повлёкших за собой недоступность сайта(ов) Заказчика в сети Интернет.

6.4.5. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, не подлежащих разумному контролю, в том числе DDoS-атак.

6.4.6. При наступлении иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя, в том числе при авариях в центре обработки данных (дата-центре) или внештатных ситуациях на внешних каналах телекоммуникационной связи (локальных провайдеров доступа и магистральных провайдеров).

6.5. Порядок обращения за компенсацией

6.5.1. Обращение Заказчика о предоставлении компенсации начинает рассматриваться только после исчерпания инцидента, повлёкшего за собой недоступность услуги.

6.5.2. Для рассмотрения возможности предоставления компенсации, Заказчик направляет обращение в Службу контроля качества Исполнителя посредством отправки сообщения из

раздела “Жалобы и Предложения” Панели управления аккаунтом или по электронной почте по адресу feedback@sweb.ru в течение 30 (тридцати) календарных дней после исчерпания инцидента, указав в заявке достаточные для идентификации Заказчика сведения и описание причин своего обращения в свободной форме.

6.5.3. В случае отсутствия возможности идентифицировать Заказчика, услугу, в отношении которой произошёл инцидент, или при невозможности авторизации Заказчика, рассмотрение заявки может быть отложено до предоставления Заказчиком необходимых сведений.

6.5.4. Заявка на рассмотрение возможности предоставления компенсации рассматривается Службой контроля качества в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10:00 до 19:00 по московскому времени в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента обращения Заказчика, при условии исчерпания инцидента и завершения всех обстоятельств, причин и факторов, повлиявших на его возникновение, течение и окончание.

6.5.5. В случае необходимости продления сроков рассмотрения заявки Заказчик дополнительно уведомляется о данном обстоятельстве с информированием о возможных сроках решения.

6.5.6. После положительного рассмотрения заявки на компенсацию, её фактическое предоставление осуществляется в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента принятия её в работу с последующим уведомлением Заказчика в рамках той же заявки.