



Приложение № 1
к публичной оферте на заключение договора
об оказании информационно-технологических услуг
от «22» октября 2021 г.

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1.1. Настоящее Соглашение (далее – Соглашение) является неотъемлемой частью публичной оферты на заключение договора об оказании информационно-технологических услуг со всеми его приложениями (далее – Договор) и определяет порядок и условия предоставления Заказчику услуг по технической поддержке в разрешении технических вопросов, возникающих у Заказчика в процессе пользования предусмотренными Договором услугами.

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

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Стороны договорились, что следующие ниже термины и определения для целей настоящего Соглашения будут иметь следующее значение:

«Сервис» – программа для ЭВМ, ее часть или оборудование, являющиеся компонентом, отвечающим за определенный функционал и задействованным в оказании какой-либо услуги в рамках основного Договора.

«Центр технической поддержки» – информационная система, предназначенная для регистрации и учета Заявок Заказчика, служащая для устранения инцидентов, обслуживания, изменения состава и/или объема оказываемых Исполнителем услуг, а также предоставления информации по соответствующим услугам.

«Служба технической поддержки» – подразделение Исполнителя, отвечающее за регистрацию и учет Заявок Заказчика, устранение инцидентов, обслуживание, изменение состава и/или объема оказываемых Исполнителем услуг, предоставление информации по соответствующим услугам, а также оказание услуг по технической поддержке.

«Инцидент» – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) процесса пользования услугами Исполнителя, в том числе предусматривающих предоставление удаленного доступа к программам для ЭВМ, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования услуг Заказчиком.

«Отчетный период» – срок длительностью с первого по последнее число включительно каждого календарного месяца оказания услуг, в котором Исполнителем производилось оказание услуг.

«Заявка» – сообщение Заказчика об Инциденте или о необходимости изменения условий использования услуг или обслуживания, или предоставления информации, направленное Исполнителю в соответствии с настоящим Соглашением.

«Плановые регламентные работы» – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и/или привлеченными им 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.

«Техническая поддержка», или «Услуги по технической поддержке» – услуги по настройке, обслуживанию (администрированию) операционной системы, программного обеспечения (программ для ЭВМ) и серверного оборудования, задействованных в оказании услуг Исполнителем и/или предоставленного Исполнителем, направленные на обеспечение стабильного и бесперебойного пользования услугами Исполнителя, в т.ч. стабильной и бесперебойной работы программ для ЭВМ, к которым предоставлен удаленный доступ. Не включает в себя: программирование (изменение функционального программного обеспечения), веб-дизайн, отладку пользовательских скриптов.

«Время обслуживания» – промежуток времени работы службы технической поддержки Исполнителя.

«Регистрация Заявки» – время регистрации Заявки в базе данных Центра технической поддержки.

«Время реагирования» – промежуток времени с момента регистрации Заявки в Центре технической поддержки до получения подтверждения на адрес электронной почты ответственного лица Заказчика.

«Срок решения Заявки» – промежуток времени с момента получения Заявки до выполнения задачи, устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке.

«Рабочее время» – промежуток времени с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут (по московскому времени) в рабочие дни.

«Нерабочее время» – промежуток времени с 18 часов 00 минут до 9 часов 00 минут (по московскому времени) в рабочие дни, а также круглосуточно в выходные дни (суббота и воскресенье) и праздничные дни.

2.2. Термины и определения, используемые в настоящем Соглашении, могут быть использованы как в единственном, так и во множественном числе в зависимости от контекста, написание терминов может быть использовано как с заглавной буквы, так и с прописной.

2.3. Названия заголовков (статей), а также конструкция настоящего Соглашения предназначены исключительно для удобства пользования текстом Соглашения и буквального юридического значения не имеют.

2.4. В тексте Соглашения могут быть использованы термины и определения, значения которых определены в Договоре.

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 и определяются согласно Таблицам № 1-2 настоящего Соглашения.

Таблица № 1 «Типы Заявок»:

Тип Заявки	Описание
Инцидент	Заявка на восстановление доступа к услуге и/или нормального (штатного) функционирования программ для ЭВМ. ¹
Запрос	Включает в себя обработку исключительно следующих Заявок:
	1. Для услуги «Аренда виртуального сервера»: 1.1. Установка операционной системы из шаблона;

¹ 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.

	<p>1.2. Переустановка операционной системы (сохранение и миграция данных оговаривается дополнительно);</p> <p>1.3. Перезагрузка сервера по требованию Заказчика;</p> <p>1.4. Восстановление сервера из резервной копии;</p> <p>1.5. Изменение опций тарифного плана, установка и доступ к дополнительному оборудованию.</p> <p>1.6. Настройка проактивного мониторинга доступности сервисов, служб, дискового пространства, загруженности процессора, оперативной памяти, сети и др. параметров, применимых к соответствующей услуге;</p> <p>1.7. Настройка и администрирование:</p> <p>1.7.1. Операционной системы: Microsoft Windows Server;</p> <p>1.7.2. Сервера баз данных: Microsoft SQL Server.</p> <p>1.8. Создание и администрирование в AD учётных записей пользователей;</p> <p>1.9. Настройка и разграничение прав доступа учётных записей пользователей к файловым ресурсам сервера(ов) виртуальной LAN клиента;</p> <p>1.10. Восстановление доступа к серверу после утраты учетных данных.</p> <p>1.11. Настройка и поддержка аппаратно-программного комплекса по защите доступа (VPN).</p> <p>1.12. Создание и поддержка дополнительных VPN ключей защиты.</p> <p>1.13. Настройка и поддержка почтового сервера.</p>
Изменение ресурсов	Заявка, приводящая к изменению состава и/или объема услуг. ²

Таблица № 2 «Максимальные сроки оказания Технической поддержки по Заявкам»:

Тип Заявки	Приоритет	Описание	Сроки решения Заявки, часы	Время обслуживания
Инцидент	Срочный	Неработоспособность сервиса у всей компании, подразделения / отдела	1	Круглосуточно
	Высокий	Неработоспособность сервиса у одного пользователя	4	Рабочее время
	Средний	Частичная неработоспособность сервиса у одного пользователя	8	Рабочее время
	Низкий	Влияние на отдельного пользователя позволяющее ему осуществлять его деятельность, но с ограниченным функционалом, не критично влияющем на основные функции.	16	Рабочее время
	Долгосрочный	Влияние на отдельного пользователя позволяющее ему осуществлять его деятельность, но с ограниченным функционалом, не критично влияющем на основные функции	40	Рабочее время

² Пример: изменение опций тарифного плана, установка и доступ к дополнительному ПО или оборудованию и др. Для услуги «Средства защиты доступа (VPN)»: настройка дополнительного канала и т.д.

		с некритичным временем решения		
Запрос			8	Рабочее время
Изменение ресурсов ³			16	Рабочее время

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.

4. УРОВЕНЬ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Техническая поддержка осуществляется в порядке, установленном настоящим Соглашением, и исключительно по Заявкам Заказчика.

4.2. Техническая поддержка в рабочее и нерабочее время по вопросам работы оборудования Исполнителя осуществляется на бесплатной основе.

4.3. Техническая поддержка в рабочее время по вопросам, возникающим у Заказчика в процессе выполнения программ для ЭВМ, задействованных в процессе оказания услуг, в том числе программ для ЭВМ, к которым предоставляется удаленный доступ, осуществляется на платной основе.

4.4. Техническая поддержка по вопросам, возникающим у Заказчика в процессе выполнения программ для ЭВМ, задействованных в процессе оказания услуг, в том числе программ для ЭВМ, к которым предоставляется удаленный доступ, в нерабочее время является самостоятельной услугой и осуществляется на платной основе

4.5. Техническая поддержка включает в себя выполнение Заявок в сроки и на условиях, указанных в настоящем Соглашении.

4.6. Техническая поддержка на платной основе оказывается Исполнителем исключительно на условиях предварительной оплаты в соответствии с ценами, указанными в тарифах. При этом предоплата за следующий Отчетный период осуществляется Заказчиком не позднее срока окончания, текущего оплаченного Отчетного периода. При отсутствии оплаты в течение 14 (четырнадцати) календарных дней после окончания Отчетного периода Исполнитель вправе не принимать оплату за техническую поддержку и аннулировать соответствующий заказ на платную техническую поддержку.

4.7. В случае возникновения у Заказчика необходимости в получении дополнительных услуг по технической поддержке, не предусмотренных настоящим Соглашением, Заказчик в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением для оформления и направления Заявок, направляет Исполнителю Заявку, содержащую информацию о требуемых дополнительных услугах по технической поддержке.

4.8. Расчетным периодом определения размера вознаграждения за услуги по технической поддержке является календарный месяц (с 00 часов 01 минуты 1-го числа месяца по 23 часа 59 минут последнего числа месяца).

4.9. Исполнитель оказывает дополнительные услуги по технической поддержке по ценам и на условиях согласно утвержденным тарифам Исполнителя.

4.10. Приемка и оплата дополнительных услуг по технической поддержке за Отчетный период осуществляется в общем порядке, предусмотренном Договором для приемки и оплаты услуг.

³ При наличии свободных ресурсов на физических серверах Исполнителя

5. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВОК

5.1. Ответственным лицом со стороны Заказчика является лицо, имеющее доступ к любому из контактных адресов электронной почты представителя Заказчика, указанных им в заявлении при заказе услуг в соответствии с Договором.

5.2. Служба технической поддержки Исполнителя осуществляет управление и контроль технического оборудования и программных средств управления виртуализацией, обеспечивает предоставление надлежащих услуг Заказчику в пределах, установленных Договором.

5.3. Основанием для оказания услуг по технической поддержке является Заявка Заказчика. Заявка направляется на адрес электронной почты Исполнителя: sd@whitecloud24.ru или составляется в устной форме по телефону +7 (499) 685-15-45. Заявки по другим каналам не принимаются.

5.4. Выполнение Заявок на предоставление данных и/или внесения каких-либо изменений и/или добавления/удаления услуг производится только на основании письменных Заявок от ответственных лиц со стороны Заказчика, направленных на адрес электронной почты Исполнителя: sd@whitecloud24.ru.

5.5. Заявки обрабатываются в календарной очередности по мере их поступления.

5.6. Служба технической поддержки не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ Заказчика и по другим аналогичным вопросам.

5.7. 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 Договора;
- в случае приостановления предоставления услуг по основаниям, предусмотренным Договором.

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

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)
Доступность IT инфраструктуры (сеть, виртуальная инфраструктура, системы хранения данных)	99%

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

6.3. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к услугам и/или услугам по технической поддержке, как предоставление доступа к услугам и/или услугам по 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 программ для ЭВМ, 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 программах для ЭВМ, 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 услугам по технической поддержке, в том числе условий оплаты;

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

6.3.5. неработоспособности или несовместимости программ для ЭВМ, используемых, Заказчиком;

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

6.3.7. обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условий Договора.

6.4. В случае если недоступность услуг и/или превышение сроков оказания услуг по технической поддержке вызваны причинами, не предусмотренными пунктами 6.2 и 6.3 настоящего Соглашения, все компенсации Заказчику за недоступность услуг и/или

превышение сроков оказания услуг по технической поддержке в соответствующем Отчетном периоде предоставляются Заказчику исключительно в виде вычета из стоимости предоставления услуг за следующий Отчетный 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, под «окончанием срока недоступности услуги» Стороны договорились понимать время выполнения Заявки Исполнителем (статус Заявки: Выполнена), а под «превышением сроков оказания услуг по технической поддержке» – нарушение Исполнителем сроков реакции или решения по соответствующему типу Заявки.

6.5. Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента обнаружения недоступности услуг и/или превышения сроков оказания услуг по технической поддержке, направить Заявку или продублировать ранее направленную в службу технической поддержки Заявку, в которой указать период недоступности услуг и/или превышения сроков оказания услуг по технической поддержке, а также указать просьбу 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 настоящего Соглашения, компенсируется 2,5% ежемесячной платы за услугу в текущем Отчетном периоде и/или 1% за каждый полный один час превышения сроков оказания услуг по технической поддержке, но не более 50% в совокупности.