

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ТаймВэб»
Баширов А.В.
Приказ №325/1-01-23 от «14» сентября 2022 г.

г.Санкт-Петербург

Соглашение об уровне обслуживания

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA) действует для пользователей, заключивших с ООО «ТаймВэб» (далее - Провайдер) Договор на предоставление услуг (аренда VDS сервера) и является неотъемлемой частью Договора.

1. Качественные показатели услуги

Гарантированная доступность услуги не ниже 99,9% по итогам года. В показатель доступности услуги не включено время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной частей сервера или другого оборудования технологической площадки. При этом под сроком недоступности понимается срок с момента принятия в работу службой поддержки Исполнителя сообщения Лицензиата посредством Тикет-системы до момента направления Заказчику электронного письма с ответом о решении инцидента. Предоставление обходного решения также рассматривается Сторонами как решение.

2. Порядок оказания информационной и технической поддержки

2.1. Информационная поддержка включает в себя получение справочной информации о предоставляемых услугах Провайдера.

Информационная поддержка осуществляется круглосуточно по телефону, средствам протоколов мгновенного обмена сообщениями (Live Chat), электронной почте, заявке, созданной в Панели Управления Аккаунтом на странице «Обратная связь» (далее - тикет).

Время ответов на вопросы по средствам протоколов мгновенного обмена сообщениями (Live Chat) составляет до 10 минут в штатном режиме работы и может быть увеличено в случае возникновения нештатной ситуации. Время ответа по электронной почте или на тикет составляет не более 1 часа.

2.2. Техническая поддержка осуществляется круглосуточно, без выходных и перерывов. Техническая поддержка пользователей предоставляется по тикету. Время первичного ответа на запрос составляет не более 2 часов. Если решение тикета находится вне компетенции отдела технической поддержки, он передается в соответствующий отдел.

2.3. Провайдер не несет ответственности за качество каналов связи, организуемыми третьими лицами.

3. Технические работы

Проведение плановых технических работ производится в часы наименьшей активности интернет-пользователей.

При проведении плановых технических работ возможно временное ограничение доступности сервера. В случае если при проведении плановых технических работ доступность сервера будет ограничена, пользователь уведомляется о проведении таких работ по электронной почте не менее чем за 24 часа до начала проведения работ.

За Провайдером остается право без предупреждения производить технические работы при возникновении аварийных ситуаций и при необходимости обеспечения бесперебойной работы ресурсов пользователей.

4. Компенсация

4.1. При наличии перерывов в предоставлении основных услуг (аренда VDS сервера), в случаях, когда такие перерывы вызваны причинами, находящимися в зоне ответственности Провайдера, пользователь имеет право на получение компенсации.

4.2. Компенсация начисляется:

- в случае периодических перерывов в предоставлении сервиса, которые занимают по отдельности менее часа, компенсация выплачивается при 6 и более сбоев, произошедших в течение суток, в размере стоимости услуги за сутки (в соответствии с тарифом пользователя). В случае если сбой продолжается в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором было 6 или более сбоев;

- в случае перерыва в предоставлении сервиса 6 и более часов (разово или в совокупности за сутки), в размере стоимости услуги за сутки (в соответствии с тарифом пользователя). В случае если сбой

продолжаются в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором была превышена длительность перерыва в предоставлении сервиса в соответствии с указанным положением;

- при утрате данных пользователя без возможности восстановления из резервной копии (если такая утрата обусловлена взломом сервера, администрируемого Провайдером, либо является следствием действий сотрудника Провайдера), в размере стоимости услуги за месяц (в соответствии с тарифом пользователя).

В любом случае ответственность Провайдера ограничивается стоимостью услуг за месяц в соответствии с тарифом пользователя (максимальная компенсация).

Во всех случаях компенсация начисляется пользователям в виде увеличения периода оказания услуг.

4.3. Для получения компенсации пользователю необходимо в течение 30 дней с момента возникновения инцидента создать соответствующий тикет в Панели Управления на странице «Обратная связь», либо направить такую заявку по электронной почте.

Компенсация может быть начислена не ранее, чем на следующий день после возникновения инцидента.

Компенсация не предоставляется в следующих случаях:

- если услуги предоставляются в тестовом режиме;
- если остановка обслуживания вызвана нарушением условий договора с пользователем и приложений к нему;
- при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (в том числе, DDOS-атака);
- взлома сайта пользователя через его код, CMS, похищенные с компьютера пользователя реквизиты доступа и в других случаях, находящихся вне зоны ответственности Провайдера;
- проблем в программном обеспечении, повлекших за собой простой в обслуживании;
- иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности Провайдера, в том числе авариях в дата-центре или проблемах во внешних каналах связи (включая ошибки у магистральных провайдеров, на которые Провайдер не может повлиять).