

Утверждаю

Генеральный директор

ООО «ТаймВэб»

Баширов А.В.

Приказ № 30/01-02/23 от 17.02.2023г.

Ввести в действие: 28.02.2023г.

Соглашение об уровне обслуживания

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA) действует для пользователей, заключивших с ООО «ТаймВэб» (далее - Провайдер) договор на предоставление услуг виртуального хостинга (далее - Услуга), является неотъемлемой частью договора и должно применяться на определенных здесь условиях в границах ответственности Провайдера.

1. Порядок предоставления услуги

1.1. Объем услуг (период предоставления запрошенных пользователем у Провайдера услуг) определяется размером внесенного пользователем авансового платежа.

При исчерпании объема услуг информация пользователя, которая размещалась на сервере Провайдера при использовании пользователем Услуги, удаляется.

2. Качественные показатели услуги

2.1. Гарантированная доступность Услуги не ниже 99,9% по итогам года (не более 9 часов недоступности сервисов в год по данным системы мониторинга Провайдера).

Гарантированная доступность услуги по резервному копированию, включенному в тариф (раздел 6 настоящего Соглашения) составляет 97% по итогам года (не более 300 часов недоступности сервисов в год по данным системы мониторинга Провайдера), по резервному копированию **по требованию** – 99,9% по итогам года (не более 10 часов недоступности сервисов в год по данным системы мониторинга Провайдера).

В показатель доступности услуг не включено время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной части сервера или другого оборудования технологической площадки, о которых пользователи уведомляются заранее по электронной почте.

Мониторинг серверов виртуального хостинга осуществляется круглосуточно.

3. Порядок оказания информационной и технической поддержки

3.1. Информационная поддержка подразумевает получение справочной информации о предоставляемых услугах, тарифных планах, правилах обработки клиентских обращений и доменных именах.

3.2. Информационная поддержка осуществляется круглосуточно по телефону, посредством партнерских сервисов обмена мгновенными сообщениями (чат), электронной почте, заявке, созданной в Панели управления аккаунтом на странице «Обратная связь» (далее – тикет).

3.3. Время ответов на вопросы посредством партнерских сервисов обмена мгновенными сообщениями (чат) составляет до 5 минут в штатном режиме работы и может быть увеличено в случае возникновения нештатной ситуации до 24 часов.

Время ответа по электронной почте или на тикет может достигать 1 часа и может быть увеличено в случае возникновения нештатной ситуации до 24 часов.

3.4. Техническая поддержка осуществляется круглосуточно, без выходных и перерывов. Техническая поддержка пользователей предоставляется в рамках тикета. Время обработки тикета может достигать 24 часа. Если решение тикета находится вне компетенции отдела технической поддержки, он передается в соответствующий отдел, при этом время обработки тикета может быть увеличено.

3.5. Время на устранение возможных неисправностей службой технической поддержки:

- Критические неисправности: не более 12 часов;
- Неисправности, не влияющие на работу основных сервисов: не более 5 рабочих дней;
- Неисправности, связанные с аварийными ситуациями оборудования: не более 72 часов.

3.6. Провайдер не несет ответственности за каналы связи, организуемые третьими лицами.

4. Время реагирования на неисправности

4.1. В случае выхода из строя аппаратной и программной части сервера или другого оборудования технологической площадки, гарантированное время устранения неисправности составляет не более 12 часов с момента обнаружения проблемы.

5. Технические работы

5.1. Проведение запланированных технических работ всегда производится в часы наименьшей активности пользователей.

5.2. При осуществлении технических работ возможно временное ограничение доступности сервера. В случае если при проведении запланированных 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.

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

6. Информация и Резервное копирование.

6.1. Провайдер осуществляет **автоматическое (включенное в тариф)** резервное копирование информации пользователя (файлов и баз данных) и **платное** резервное копирование информации пользователя (файлов и баз данных) **по требованию** пользователя. Такое резервное копирование обеспечивается для услуг виртуального хостинга.

6.2. **Автоматическое резервное копирование (включенное в тариф)** файлов и баз данных для услуг виртуального хостинга осуществляется одним из следующих случаев:

- один раз в несколько дней (как правило, раз в три дня), при этом старые резервные копии заменяются новыми при их создании;
- ежедневные резервные копии, при этом каждая резервная копия хранится до 30 (тридцати) дней.

6.3. Автоматическое резервное копирование файлов и баз данных на платной основе может предусматриваться и для других платных услуг/дополнительных услуг Провайдера.

6.4. **Резервное копирование файлов и баз данных по требованию** осуществляется на платной основе и могут создаваться пользователем в любой промежуток времени. Созданные резервные копии по требованию доступны в разделе «Резервные копии» в Панели управления аккаунтом и хранятся в течение любого периода времени вплоть до удаления их пользователем.

6.5. Провайдер обеспечивает резервное копирование информации пользователя, размещенной на мощностях Провайдера **за исключением** информации, размещенной в почтовых ящиках пользователя (**почтовые файлы**), с целью ее восстановления на случай утраты.

6.6. В случае **утраты информации пользователя по вине Провайдера**, для которой Провайдер **обеспечивает автоматическое резервное копирование (включенное в тариф)**, при наличии технической возможности, Провайдер **восстанавливает утерянную информацию из резервных копий** в течение не более чем 24 (двадцати четырех) часов с момента обнаружения Провайдером такой утраты информации, а в случае отсутствия технической возможности, срок восстановления может быть увеличен до 48 (сорока восьми) часов. **В данном случае за утрату информации компенсация не выплачивается.**

В случае **утраты информации пользователя по вине Провайдера и при отсутствии** технической возможности восстановить утерянную информацию из **резервных копий**, которые не сохранились у Провайдера в силу действий/бездействий третьих лиц, а также, по независящим от Провайдера обстоятельствам, сумма компенсации равна стоимости услуг по тарифу пользователя за **1 (один) месяц**.

При этом стороны особо оговорили, что такими обстоятельствами являются, в том числе, но не ограничиваясь:

- условия п.2.1. настоящего Соглашения;
- обстоятельства, указанные в п.7.4. настоящего Соглашения;
- нарушение пользователем Правил оказания услуг.

В случае утраты всей информации пользователя по вине последнего, для которой Провайдер **обеспечивает автоматическое резервное копирование (включенное в тариф)**, при наличии технической возможности, Провайдер **восстанавливает утерянную информацию из резервных копий** в течение не более чем 24 (двадцать четыре) часов с момента обнаружения Провайдером такой утраты информации, а в случае отсутствия технической возможности, срок восстановления может быть увеличен до 48 (сорок восемь) часов. **В данном случае за утрату информации компенсация не выплачивается.**

6.7. В случае **утраты по вине Провайдера файлов сайта, баз данных и резервные копии** пользователя, которые **автоматически сохраняются (в соответствии с тарифом)** Провайдером, согласно п.6.2., ответственность Провайдера ограничивается стоимостью услуг за **1 (один) год** в соответствии с тарифом пользователя.

6.8. В случае **утраты по вине пользователя информации**, для которой Провайдер **обеспечивает автоматическое резервное копирование (включенное в тариф)**, Провайдер восстанавливает утерянную информацию **при наличии сохранившихся резервных копий**, в случае обращения пользователя в адрес Провайдера по электронной почте info@timeweb.ru/ПУ в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента утраты информации.

6.9. В случае, если пользователь оформляет **платное резервное копирование**, согласно п.6.4., и **в случае утери файлов, баз данных и резервных копий** пользователя **по вине Провайдера**, ответственность последнего ограничивается суммой в размере **1 000 (одна тысяча) рублей**. Данная компенсация выплачивается пользователю без учета положений раздела 7 настоящего Соглашения.

В случае **утери файлов сайта и баз данных пользователя либо резервных копий пользователя по вине Провайдера**, для которой Провайдер **обеспечивает платное резервное копирование**, Провайдер восстанавливает утерянную информацию в течение 48 (сорока восьми) часов с момента обращения пользователя в адрес Провайдера по электронной почте info@timeweb.ru/ПУ. При этом ответственность Провайдера ограничивается компенсацией в виде предоставления услуги резервного копирования на срок, за который были утеряны резервные копии.

6.10. В силу того, что информация пользователя (файлы сайтов, базы данных) могут представлять для последнего особую ценность, в целях проявления должного уровня осмотрительности и добросовестности, **пользователь обязуется дублировать копию своей информации (файлов и баз данных) на любом стороннем ресурсе (в том числе, любом бесплатном сервисе хранения информации)**.

В случае **заказа платной услуги по резервному** копированию и при наличии высокой для пользователя ценности своей информации (файлов сайтов, баз данных), **пользователь обязан** (i) обратиться к Провайдеру по электронной почте info@timeweb.ru/ПУ, (ii) запросить **дополнительную услугу «Премиум бэкапы»**, (iii) указать оценочную стоимость информации, указанную ниже в таблице №1 (хранение информации в течение 1 месяца), при этом стоимость такой услуги включает в себя покрытие всех возможных убытков пользователя, которые он смог бы понести в случае утери информации (реальный ущерб, моральный ущерб, упущенная выгода, репутационный ущерб, любые косвенные убытки) и может быть увеличена Провайдером в случае несения последним дополнительных затрат на хранение информации пользователя:

Таблица №1

Оценочная стоимость информации (руб.)	Стоимость услуг хранения (руб. в месяц)
от 10 000 руб. до 50 000 руб.	5 000
от 50 000 руб. до 100 000 руб.	10 000
от 100 000 руб. до 200 000 руб.	20 000
от 300 000 руб. до 400 000 руб.	40 000
от 400 000 руб. до 500 000 руб.	50 000
от 500 000 руб. до 1 000 000 руб.	100 000
свыше 1 000 000 руб.	300 000

В любом случае, ответственность Провайдера в рамках п.6.10 не может превышать 10% (десять) процентов от стоимости услуги хранения.

7. Компенсация

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

7.2. Компенсация начисляется:

- В случае периодических перерывов в предоставлении услуг, 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 сбои продолжаются в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором было 6 или более сбоев.
- В случае перерыва в предоставлении услуг 6 и более часов (разово или в совокупности за сутки), в размере стоимости услуги за сутки (в соответствии с тарифом пользователя). В случае если сбои продолжаются в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором была превышена длительность перерыва в предоставлении услуг в соответствии с указанным положением.
- В случаях, указанных в разделе 6 настоящего Соглашения.

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.

7.3. 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 соответствующее обращение по электронной почте.

Компенсация может быть начислена не ранее, чем на следующий день после рассмотрения обращения.

7.4. 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;
- наступления 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;
- в случаях, перечисленных в разделе 6 настоящего Соглашения;
- иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности Провайдера (в том числе, авария в дата-центре, проблемы во внешних каналах связи (включая, ошибки у магистральных провайдеров, на которые Провайдер не может повлиять)).