

Соглашение об уровне услуг (SLA)

Последнее изменение: Март 12, 2022

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, размещавшаяся на сервере Провайдера при использовании пользователем Услуги, удаляется.

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

2.2. Мониторинг серверов хостинга и виртуализации осуществляется круглосуточно.

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 заявке, созданной в Панели Управления Аккаунтом на странице «Обратная связь» (далее – тикет).

3.3. Время ответа на тикет может достигать 24 часа.

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

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 раб. дней;

Неисправности, связанные с аварийными ситуациями оборудования: не более 72 часов.

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

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 24 часов с момента обнаружения проблемы.

4.2. В случае если неисправность текущего оборудования не может быть устранена в течении вышеупомянутого периода, Провайдер обязуется предоставить клиенту резервное оборудование или ресурсы для обеспечения работы инфраструктуры клиента до тех пор, пока не будет устранена неисправность основного оборудования.

Технические работы

5.1. Проведение запланированных технических работ всегда производится в часы наименьшей активности интернет-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 клиентов.

Компенсация

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

6.2. Компенсация начисляется:

- В случае периодических перерывов в предоставлении сервиса, которые занимают по отдельности менее часа, компенсация выплачивается при 6 и более сбоях, 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 сбоях.
- 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 сбои 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, либо зачислением средств на баланс клиента в системе Провайдера.

6.3. Для получения компенсации пользователю необходимо в течение 30 дней с момента возникновения инцидента создать соответствующий тикет в Биллинговой панели.

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

6.5. 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;
- 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)).

Факторы, отменяющие действие договора SLA

7.1. Сетевая атака на любой ресурс сервера (не обязательно принадлежащий клиенту) – во время действия проблемы плюс 24 часа с момента окончания атаки. По запросу предоставляются логи или иные данные, иллюстрирующие факт атаки.

7.2. Плановые работы или аварии вышестоящих сетевых операторов. По запросу предоставляется комментарий вышестоящего оператора.

7.3. Проведение работ по обслуживанию серверов исполнителя. Работы по обслуживанию проводятся в период кроме 7:00 – 21:00 рабочих дней (GMT+2) с уведомлением минимум за 3 календарных дня.

7.4. Взлом сайта клиента любого вида и причины (в том числе через уязвимость в программном продукте, используемом для оказания услуг, например, в веб-сервере, ОС Windows/Linux или PHP).

7.5. Работа сайта с превышением пределов нагрузки, допустимой в тарифном плане.

7.6. Изменение данных сайта (файлов, содержимого БД, материалов и т.д.), которое собственно достоверно привело к проблеме, в том числе под действием прочих факторов (действия посетителей, перегрузка из-за сбора статистики и т.д.).

7.7. Прочие форс-мажорные обстоятельства в соответствии с законодательством Республики Беларусь.