

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Целью настоящего Соглашения является организация наиболее четкого и эффективного взаимодействия эксплуатационно-технического персонала Исполнителя, определение качественных показателей оказываемых Услуг, оперативной диагностики, устранения аварийных ситуаций, определения приоритетов проблем и зон ответственности при оказании Заказчику Услуг заявленного качества.

1.2. Соглашение определяет:

- границы зон ответственности Сторон;
- доступность Услуг;
- качественные характеристики Услуг;
- порядок взаимодействия Сторон при решении проблем и эксплуатации Услуг (приоритеты проблем и обращений, порядок информирования и эскалации);
- порядок согласования планово-профилактических работ, проводимых Исполнителем.

2. Границы зон ответственности

2.1. Зона ответственности Исполнителя:

- Работоспособность системы оказания Услуг (совокупность: серверов, сетевого оборудования, оказываемых Услуг);
- Работоспособность системы управления Услугами, поддержание сети и оборудования в своей зоне ответственности в работоспособном состоянии;
- Обеспечение подключения системы оказания Услуг Исполнителя к сети Интернет;
- Оказание технической поддержки, организация взаимодействий с Заказчиком по вопросам подключения к Услугам и расчетов за оказанные Услуги;
- Проведение плановых, профилактических и аварийно-восстановительных работ на сетях и оборудовании Исполнителя;
- Разрешение проблем и устранение сбоев, влияющих на предоставление Услуг.

2.2. Зона ответственности Заказчика:

- Выполнение условий, указанных в договоре и в настоящем Соглашении.
- Выбор конфигурации оборудования, работа операционной системы, установленной на оборудовании Заказчика, работоспособность оборудования Заказчика (если неполадки и сбои не вызваны нарушениями, находящимися в зоне ответственности Исполнителя согласно пункту 2.1. выше).

3. Качественные характеристики Услуг

3.1. При поддержке Услуг Исполнитель обеспечивает работоспособность системы оказания Услуг в соответствии со следующими качественными показателями:

- 3.1.1. Услуга предоставляется круглосуточно 7 (семь) дней в неделю;
- 3.1.2. Обеспечение технической поддержки и консультирование;
- 3.1.3. Допустимое время технологических перерывов при проведении плановых работ – не более 180 минут;
- 3.1.4. Допустимое количество технологических перерывов в месяц – не более 2;
- 3.1.5. Время проведения плановых работ: с 00:00 час. до 06:00 час. по Московскому времени;
- 3.1.6. Допускаются технологические перерывы при проведении экстренных работ, связанных с установкой обновлений безопасности и других критичных обновлений программного обеспечения, а также заменой комплектующих, вышедших из строя;
- 3.1.7. Допустимое время технологических перерывов при проведении экстренных работ – не более 180 минут;

Исполнитель принимает все возможные меры для минимизации количества и продолжительности простоев, вызванных сбоем оборудования.

3.1.8. Технологические перерывы при проведении плановых и экстренных работ, а также перерывы в предоставлении Услуг, вызванные событиями вне зоны ответственности Исполнителя, в том числе атаками на отказ в обслуживании (Denial of Service - DoS) или аналогичными атаками, SYN атаками, mailbomb, ошибками в работе системы доменных имен либо истечением периода регистрации доменных имен, неработоспособностью различных сегментов сети Интернет и другими чрезвычайными и непредотвратимыми для Исполнителя при данных условиях обстоятельствами (непреодолимая сила) не учитываются как время простоя (перерыв в предоставлении Услуг,

недоступное время) при расчете времени доступности Услуг.

3.1.9. Гарантированная доступность Услуги 100 %

24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году

3.1.10. Если доступность Услуги менее 100 % в месяце оказания Услуги, то Исполнитель осуществляет компенсацию согласно Таблице № 1.

Таблица № 1. Размер компенсации

Доступность услуги в месяц	Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)*
до 99,80 %	до 1 часа 30 минут	3 %
от 99,79 до 99,58 %	от 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
от 99,57 до 98,62 %	от 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
от 98,61 до 96,7 %	от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
до 96,6 %	от 24 часов	100 %

* От ежемесячной стоимости Услуги, по которой был допущен перерыв в предоставлении.

3.1.11. Величина компенсации (в рублях РФ) определяется с учетом данных по Таблице №1 и учитывается Исполнителем при выставлении счета в месяце, следующем за месяцем, в котором произошел перерыв в предоставлении Услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц оказания Услуги, в предоставлении которой был допущен перерыв, без оплаты.

3.1.12. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.

3.1.13. Не подлежат компенсации:

- перерыв в предоставлении Услуги в связи со сбоем в работоспособности Услуги, вызванным действиями или бездействием Заказчика;
- перерыв в предоставлении Услуги, связанный с действиями третьих лиц;
- приостановка оказания Услуги, связанная с проведением запланированных работ;
- приостановка оказания Услуги по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
- упущенная выгода;
- моральный вред.

3.1.14. Для получения компенсации Заказчик направляет запрос Исполнителю на адрес электронной почты billing@netrack.ru с указанием времени недоступности Услуги, времени и даты подачи заявки, указанием номера заявки (тикета), и необходимости оформления Акта о нарушении условий Договора (форма Акта о нарушении условий Договора приведена в Приложении №1 к Соглашению).

3.1.15. На основании запроса Заказчика о компенсации в связи с нарушением условий договора Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней делает расчет компенсации или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.

3.1.16. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе в ее предоставлении Исполнитель уведомляет об этом Заказчика по адресам электронной почты, авторизованным на Портале («Портал» - веб-страница, размещенная по адресу <https://portal.netrack.ru>, предназначенная для поддержания актуальной контактной информации Заказчика и предоставления Заказчиком иной информации, необходимой Исполнителю для оказания Услуг Заказчику).

4. Контактные данные

Таблица № 2. Контактная информация Исполнителя

Отдел технической поддержки Исполнителя	help@netrack.ru
---	--

5. Порядок эксплуатационно-технического взаимодействия Сторон и процедура решения проблем

5.1. Приоритезация проблем и обращений.

5.1.1 Проблемы и обращения, возникающие в зоне ответственности Сторон, разделяются по степени важности и срочности решения на 4 приоритета:

- Приоритет 1 (Наивысший) - проблемы на сети и оборудовании, приводящие к прерыванию предоставления Услуг.
- Приоритет 2 (Высокий) - проблемы, приводящие к снижению эксплуатационных и технических характеристик предоставляемых Услуг.
- Приоритет 3 (Средний) - систематические сбои, не повлекшие прерывания предоставления Услуг и не влияющие на эксплуатационные и технические характеристики предоставляемых Услуг.
- Приоритет 4 (Низкий) - обращения, связанные с эксплуатацией Услуг, кроме обращений по проблемам приоритетов первого, второго и третьего уровней.

Время устранения проблем в соответствии с присвоенным Заказчиком приоритетом в зоне ответственности Исполнителя приведено в Таблице №3.

Таблица № 3. Время устранения проблем.

Приоритет	Определение состояния Услуги (вид запроса)	Время устранения проблемы	Период времени (время Московское)
1	Перерыв в предоставлении Услуги	1 час*	круглосуточно
2	Снижение качества Услуги	8 часов	круглосуточно
3	Систематически возникающие проблемы, не влекущие за собой перерыв в предоставлении Услуги, в том числе снижение технических характеристик Услуги, прочие обращения	3 рабочих дня	Рабочее время (Пн. – Пт., с 09.00 до 19.00)
4		5 рабочих дней	Рабочее время (Пн. – Пт., с 09.00 до 19.00)

*В случае возникновения сбоя или иных неисправностей технического характера, нарушающих надлежащее оказание Услуг, Заказчик на адрес электронной почты help@netrack.ru направляет Исполнителю сообщение о возникших неисправностях. Исполнитель в течение 1 (одного) часа с момента получения сообщения от Заказчика устраняет возникшие неисправности или информирует Заказчика ответным письмом о необходимости дополнительного времени для устранения неисправностей. Во избежание сомнений Стороны подтверждают, что в случае устранения Исполнителем неисправности с учетом дополнительного времени применяются положения п.3.1.10 настоящего Соглашения.

5.2. Порядок действий Сторон при возникновении и в процессе устранения проблем:

5.2.1. Заявки Заказчика принимаются только по электронной почте, с Авторизованного электронного адреса представителя Заказчика, на адрес help@netrack.ru. Исполнитель регистрирует время обращения и причину обращения, а также в соответствии с приоритетом проблем устраняет возникшие неисправности в соответствии с Таблицей № 3, направив сообщение Заказчику ответным письмом.

Временем возникновения проблемы считается время поступления заявки Заказчика на help@netrack.ru

5.2.2. При обнаружении проблемы в зоне ответственности Заказчика Исполнитель направляет сообщение Заказчику на адреса электронной почты зарегистрированных на Портале Исполнителя представителей Заказчика (Авторизованные электронные адреса), указав при этом по возможности:

- время и дату возникновения проблемы;
- краткое описание проблемы.

6 Взаимодействие при проведении плановых и ремонтных работ

6.1 Плановые и/или ремонтные работы с прерыванием предоставления Услуг:

6.1.1 Исполнитель уведомляет Заказчика о плановых работах, связанных с прерыванием предоставления Услуг, не позднее чем за 72 (семьдесят два) часа до предполагаемого начала их проведения и не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа в случае ремонтных работ.

6.1.2 Уведомление производится на авторизованные адреса электронной почты представителя Заказчика.

6.1.3 Превышение согласованного времени проведения плановых и/или ремонтных работ при условии отсутствия предоставления Услуги считается перерывом в предоставлении Услуги.

6.2 Плановые и/или ремонтные работы без прерывания Услуги:

6.2.1 Исполнитель оставляет за собой право не информировать Заказчика о таких работах.

6.2.2 Исполнитель гарантирует, что данные работы не будут никаким образом оказывать воздействие на предоставление Услуги.

6.2.3 Если во время проведения таких плановых и/или ремонтных работ возникнут проблемы любого характера, связанные с оказанием Услуги, Исполнитель приостанавливает работы, немедленно

информирует Заказчика и решает возникшие проблемы согласно Таблице №3 настоящего Соглашения.

6.2.4 Прерывание оказания Услуг, явившееся следствием таких работ, считается перерывом в предоставлении Услуги.

6.3 Уведомление о плановых и/или ремонтных работах

6.3.1 Уведомление о плановых и/или ремонтных работах, направляемое Исполнителем в адрес Заказчика, должно содержать:

- Дату и время проведения работ;
- Период времени, в течение которого возможны перерывы в предоставлении Услуги;
- Описание проводимых работ.

АКТ

о нарушении условий Договора № ____ от ____ 20__ г.

г. Москва

20__ г.

Общество с ограниченной ответственностью «____», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора _____, действующего на основании Устава, с одной Стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с другой Стороны, а при совместном упоминании именуемые как «Стороны», руководствуясь пунктом ____ Договора № ____ от ____ 201__ г. (далее – «Договор»), оформили и подписали настоящий Акт о нарушении условий Договора (далее – «Акт») о нижеследующем:

1. Стороны согласны, что в течение периода с «__» ____ 20__ года по «__» ____ 20__ года в предоставлении Услуг в рамках Договора по вине Исполнителя были допущены перерывы:

С «__» ____ 20__ года по «__» ____ 20__ года включительно, ____ часов

С «__» ____ 20__ года по «__» ____ 20__ года включительно, ____ часов

2. Исполнитель не отрицает наличие перерывов, определенных в пункте 1 Акта.

3. Заказчик подтверждает, что указанные в пункте 1 Акта перерывы соответствуют действительности.

4. Стороны подтверждают, что в течение периода, определенного в пункте 1 Акта, каких-либо иных нарушений условий Договора со стороны Исполнителя не было.

5. Стоимость неполученных Заказчиком в связи с перерывами (пункт 1 Акта) Услуг составляет ____ (____) руб. ____ коп., включая НДС.

6. Стороны согласны, что:

6.1. Исполнитель учитывает время перерыва в месяце, следующим за месяцем, в котором были допущены перерывы, уменьшая сумму, подлежащую оплате, на сумму, определенную в пункте 5 Акта.

6.2. При условии выполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного подпунктом 6.1. Акта, Заказчик не имеет к Исполнителю материальных и имущественных претензий в рамках периода, определенного в пункте 1 Акта.

7. С момента подписания полномочными представителями Сторон Акт становится неотъемлемой частью Договора.

8. Акт подписан в 2 (двух) экземплярах, на русском языке, по одному экземпляру для каждой из Сторон, при этом оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу.

Подписи Сторон:

Заказчик

М.П.

Исполнитель

М.П.