

Угода про рівень обслуговування

Компанія групи «Колокол» (надалі - «Виконавець»), з однієї сторони та особа чи організація, що використовує та оплачує послуги Виконавця (надалі – «Замовник») з іншої сторони (дадалі– «Сторони»), склали Угоду про рівень обслуговування, яка є частиною Договору про надання послуг (надалі – «Договір»), про наступне:

Визначення термінів:

Аварійна ситуація - недоступність послуги Виконавця, викликана несправністю обладнання, мережі, інженерних систем та інфраструктури Виконавця або його контрагентів, включаючи несанкціоновані несприятливі впливи на зазначені об'єкти.

Інцидент - подія, обумовлене явною або передбачуваною недоступністю послуги Виконавця в силу тих чи інших причин.

Запит Замовника про інцидент - повідомлення Замовника про недоступність послуги Виконавця, приймається за офіційними адресами електронної пошти Виконавця.

Планові регламентні роботи - комплекс профілактичних робіт з підтримки справного стану обладнання, мережі, інженерних систем та інфраструктури Виконавця. Виконуються силами Виконавця і його підрядниками.

Термінові роботи - комплекс позапланових робіт, які потрібно проводити оперативно для усунення або попередження різних аварійних ситуацій і несправностей устаткування, мережі, інженерних систем та інфраструктури Виконавця. Виконуються силами Виконавця і його підрядниками.

Стандартний час регламентних робіт (обслуговування) - періоди часу з 21:00 до 10:00 годин в суботу та неділю і з 23:00 до 09:00 з понеділка по п'ятницю за Київським часом

Предмет угоди:

1. Виконавець надає послуги відповідно до п. 1.1 Договору цілодобово - 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік. Відсоток працездатності за місяць становить не менше 99,98%. У разі простою в наданні Послуг, Виконавець надає компенсації згідно р.3 даної Додаткової угоди.

2. Технічні роботи і умови їх проведення:

а) Виконавець може проводити планові регламентні роботи, що можуть спричинити призупинення послуг повністю або частково, за умови повідомлення Замовника не менше ніж за 24 години по електронній пошті на контактні адреси. Допустимий час технологічних перерв під час проведення планових робіт - не більше 90 хвилин. Допустима кількість планових технічно робіт не перевищує 0,2% від загального часу надання послуг в рік;

б) Допускаються технологічні перерви при аварійних ситуаціях, пов'язані з встановлення оновлень безпеки та інших критичних оновлень програмного забезпечення, а також заміною комплектуючих, що вийшли з ладу. Допустимий час технологічних перерв при аварійних ситуаціях - не більше 120 хвилин;

в) Виконавець вживає всіх можливих заходів для мінімізації кількості і тривалості простоїв, викликаних збоєм програмного забезпечення і устаткування;

г) Технологічні перерви при проведенні планових регламентних робіт або аварійних ситуаціях, а також перерви в наданні послуг, викликані подіями поза зоною відповідальності

Виконавця, в тому числі форс-мажорними обставинами, атаками на відмову в обслуговуванні (Denial of Service - DoS) або аналогічними атаками, SYN атакам і, mail bomb, помилками в роботі системи доменних імен або закінченням періоду реєстрації доменних імен, непрацездатністю різних сегментів мережі Інтернет та іншими надзвичайними і невідворотними Виконавцем при даних умовах обставинами (непереборна сила) не враховуються як час простою при розрахунку часу доступності послуг.

3. Час простою та розмір компенсації

Доступність послуги	Час недоступності послуги в місяць	Розмір компенсації (в % від суми АП, п.3.1)
Від 100% до 99,98%	до 8 хвилин 38 секунд	Не компенсується
до 99,8%	до 1 години 30 хвилин	5%
до 99,58%	до 3 годин	10%
до 98,62%	до 10 годин	30%
до 96,7%	до 24 годин	70%
до 96,6 %	від 24 годин	100%

3.1. Компенсація за недоступність послуги з вини Виконавця виражається виключно в наданні безкоштовних днів надання послуги, кількість яких визначається пропорційно суми абонентської плати на підставі п.3 цієї Угоди. Максимальний розмір компенсації - 1 (один) місяць безкоштовного надання послуги.

3.2. Не підлягають компенсації збій в працездатності послуги, викликаний діями Замовника, які потягли за собою недоступність послуги; дії третіх осіб; припинення надання послуги, пов'язане з проведенням запланованих робіт; припинення надання послуги з адміністративних причин (закінчення терміну оплати; порушення умов Договору); припинення надання послуги з форс-мажорних обставин; припинення надання послуг на вимогу державних органів відповідно до чинного законодавства; упущена вигода; моральна шкода; збиток, викликаний стихійними лихами.

3.3. Недоступність послуги (надалі - даунтайм) визначається як інтервал часу між моментом відправки електронної листа з контактної електронної адреси в службу підтримки Виконавця з описом проблеми і моментом початку надання послуги після завершення відновлювальних робіт Виконавцем.

3.4. Для отримання компенсації Замовник, з контактної електронної адреси на адресу Виконавця відправляє в довільній формі заяву із зазначенням сумарного часу простою і дати недоступності послуги.

3.5. Виконавець протягом 7 (семи) календарних днів робить розрахунок компенсації, а саме розраховує кількість днів безкоштовного надання послуги, або приймає рішення про відмову в наданні компенсації, якщо непрацездатність послуги настала з причин, що не залежить від Виконавця, або була запланована Виконавцем, про що Замовник був повідомлений. Повідомлення Замовника про прийняте рішення проводиться електронною поштою на його контактну адресу з фіксацією в тікет-системі Виконавця.