

ПРИЛОЖЕНИЕ №2 «СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)»

_____ г.
к Договору № ПВ - _____
на оказания услуг сервисной платформы
От _____ г.

1. В настоящем Соглашении Стороны договорились об определенных требованиях к качеству Услуг Сервисной платформы, выполнение которых гарантируется Исполнителем. В Соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества Услуг Исполнителя, возможность контролировать Сторонами эти показатели, порядок взаимодействия Заказчика со Службой поддержки пользователей Исполнителя, размеры и порядок компенсации в случае нарушения гарантий по настоящему Соглашению.

2. Термины и определения**2.1. Прерывание оказания Услуги**

Термин «Прерывание оказания Услуги» означает перерыв в оказании Услуги, зарегистрированный Службой поддержки пользователей Исполнителя и подтвержденный Сторонами.

2.2. Процент функционирования

Термин «Процент функционирования» означает процентное соотношение общего времени в одном Отчетном месяце за вычетом времени Прерываний оказания Услуги возникших в этом Отчетном месяце по причинам на стороне Исполнителя и общего времени в одном Отчетном месяце. Продолжительность Прерываний оказания Услуги возникших в одном Отчетном месяце по причинам на стороне Исполнителя при подсчете Процента функционирования фиксируется с точностью до 1(одного) часа и суммируется.

2.3. Регламентные работы (Техническое обслуживание)

Термин «Регламентные работы» или «Техническое обслуживание» означает комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя.

2.4. Стандартное время проведения работ

Термин «Стандартное время проведение работ» означает заранее объявленный Исполнителем период времени, в течение которого проводится плановое Техническое обслуживание и другие работы, которые могут сопровождаться недоступностью Услуг Исполнителя. Такая недоступность не рассматривается сторонами как Прерывание оказания Услуги.

2.5. Оперативные работы

Термин «Оперативные работы» означает комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя.

2.6. Рамки ответственности Службы поддержки пользователей (СПП)

Термин «Рамки ответственности СПП» означает объявленные обязанности СПП Исполнителя в отношении Заказчика.

В Рамки ответственности СПП входят:

- Обеспечение работоспособности Сервисной платформы;
- Локализация неисправностей в случае сбоя и/или Прерывания оказания Услуги, определение ответственности, устранение неисправности, если она вызвана по вине Исполнителя или информирование Представителя Заказчика, обратившегося в СПП, о возможных причинах и путях устранения неисправности, если она вызвана со стороны Заказчика или третьих лиц;
- Консультация Представителей Заказчика по использованию Услуг в виде кратких пояснений и предоставления ссылок на подробные материалы на Сайте Исполнителя или в других источниках;
- Изменение состава Заказа, тарифного плана и дополнительных опций приобретенных Услуг по запросу Представителя Заказчика. Оформления соответствующих Документов по настоящему Договору;
- Информирование Представителя Заказчика о подтверждении компенсаций предполагаемых настоящим Соглашением.

2.7. Заявка

Термин «Заявка» означает направление Представителем Заказчика вопроса в Службу поддержки пользователей. Порядок приема и обработки Заявок в СПП регламентируются Статьей 6 настоящего Соглашения.

2.8. Рабочее время

Термин «Рабочее время» означает время с 9 до 18 часов по московскому времени с понедельника по пятницу, исключая официальные праздничные дни.

2.9. Время реакции

Термин «Время реакции» означает время регистрации Заявки в СПП, назначения Заявке уникального учетного номера и информирование обратившегося в СПП Представителя Заказчика о присвоенном номере.

2.10. Время решения

Термин «Время решения» означает промежуток времени с момента получения Заявки до момента выполнения задачи, устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке, который отмечается путем установки Заявки статуса «закрытой».

3. Гарантия начала оказания Услуг

3.1. Исполнитель гарантирует начало оказания Услуг в течение 3 (трех) рабочих дней в соответствующем расчетном периоде от даты выполнения Заказчиком обязательств по оплате стоимости подключения Услуг по Заказу, если такие обязательства предполагаются, или с момента размещения Заказа, если подключения Услуг по Заказу осуществляется бесплатно.

3.2. Гарантия начала оказания Услуг не распространяется на случаи, когда задержки связаны с отсутствием всех необходимых данных Заказчика, а также вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

Согласовано:

Заказчик : _____ (_____)

Исполнитель: _____ (Грош К.А.)

1

4. Гарантии доступности и качества оказания Услуг

- 4.1. Исполнитель оказывает Заказчику Услуги 24 (двадцать четыре) часа в сутки, ежедневно без перерывов, если иное не указано в тексте Заказа, Договора и Приложений к нему.
- 4.2. Исполнитель гарантирует, что Процент Функционирования Услуги будет, по меньшей мере, 99.9% (девяносто девять целых и девять десятых процентов) всего времени в одном Отчётном месяце в течение срока действия Договора, исключая Стандартное время проведения работ и Прерывания оказания Услуг менее 15 минут.
- 4.3. Исполнитель не несет ответственности за любые случаи Прерывания оказания Услуг, искажения или потери информации, задержки в оказании Услуг, временной неработоспособности (недоступности) Услуг, вызванные какими-либо причинами со стороны Заказчика, в т.ч. организационно-технологического характера, в сети Заказчика или в сетях третьих лиц, включая задержки, вызванные неправомерными или ошибочными действиями Заказчика или третьих лиц, дефектами их оборудования и программного обеспечения, если иное явно не предусмотрено дополнительными соглашениями к настоящему Договору. В частности, Исполнитель не несет ответственности за сбой в работе аппаратной части или программного обеспечения Услуги, если будет установлено, что сбой произошел вследствие воздействия со стороны Заказчика.
- 4.4. Исполнитель не несет ответственности за качество линий связи, оборудования, программного обеспечения, предоставляемых Заказчику третьими лицами, за использование Заказчиком услуг третьих лиц.
- 4.5. Исполнитель не несет ответственности за качество и содержание информации, полученной или переданной Заказчиком с помощью Услуг Исполнителя, за соответствие информации действующему законодательству Российской Федерации, международным нормам, нормам морали и нравственности, принятым в обществе.

5. Проведение плановых работ

- 5.1. Исполнитель устанавливает Стандартное время проведения работ – периоды времени с 2:00 до 4:00 часов по московскому времени во вторник и четверг.
- 5.2. Проведение Технического обслуживания и других работ в рамках Стандартного времени проведения работ не требуют уведомления Заказчика Исполнителем.
- 5.3. Исполнитель оставляет за собой право проведения Оперативных работ вне Стандартного времени проведения работ. В случае проведения Оперативных работ вне Стандартного времени проведения работ Исполнитель уведомляет Заказчика не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа. Уведомление отправляется Исполнителем по адресу электронной почты Представителя Заказчика отвечающего за технические вопросы.

6. Взаимодействие со Службой поддержки пользователей

- 6.1. Служба поддержки пользователей (СПП) Исполнителя осуществляет прием и обработку Заявок Заказчика. Прием Заявок осуществляется только по указанным в Договоре и на Сайте контактными данным СПП, Заявки по иным каналам не принимаются.
- 6.2. Время приема и время реакции СПП на принятую Заявку указаны в таблице ниже:

Канал приема Заявки	Время приема	Время реакции
По телефону; через сервис Онлайн-консультант (звонок и чат) в Личном кабинете на Сайте	Рабочее время	1 час
По электронной почте и через систему принятия Заявок в Личном кабинете на Сайте	Круглосуточно	1 час

- 6.3. Время решения по принятой СПП Заявке указано в таблице ниже:

Предмет Заявки	Время решения
Консультация Представителей Заказчика по использованию Услуг в виде кратких пояснений и предоставления ссылок на подробные материалы на Сайте Исполнителя или в других источниках;	24 рабочих часа (3 рабочих дня)
Изменение состава Заказа, тарифного плана и дополнительных опций приобретенных Услуг по запросу Представителя Заказчика. Оформления соответствующих Документов по настоящему Договору;	24 рабочих часа (3 рабочих дня)
Неисправность. Прерывание оказания Услуг.	Минимально возможное время для определения причины неисправности и устранения данной причины, если она вызвана со Стороны Исполнителя.
Запрос на подтверждение компенсации в соответствии с условиями настоящего Соглашения	10 рабочих дней

- 6.4. В случае обнаружения Прерывания оказания Услуг Заказчик обязан сообщить СПП об отсутствии доступа к Услуге, а также о предполагаемой его продолжительности в течение 30 минут с момента обнаружения.

6.5. Порядок приема Заявок в Службу поддержки пользователей:

- 6.5.1. Все Заявки в СПП должны направляться Представителями Заказчика указанными в Договоре.
- 6.5.2. Исполнитель предоставляет на Сайте (<http://www.tekmi.ru>) ответы на стандартные и часто задаваемый вопросы, в том числе по настройке и использованию Услуг, настройке и подключению оборудования, проверке качества Интернет-соединения Заказчика. Перед размещением Заявки в СПП Исполнитель рекомендует изучить доступную информацию по интересующему вопросу на Сайте. Если проблема аналогична ситуации, описанной на Сайте, но требует дополнительного пояснения, то при обращении следует указать ссылку на исходный документ.
- 6.5.3. В Заявке должен быть точно сформулирован вопрос, требующий разъяснения, и описана проблема, требующая решения.

Обязательны к указанию идентификационные данные Услуги, по которой размещается Заявка:

- доменное имя (например, yourdomain.com) или имя аккаунта (например, username@tekmi.ru).

Для более оперативного решения проблемы, Заявка должна содержать следующую информацию:

Согласовано:

Заказчик : _____ (_____)

Исполнитель: _____ (Грош К.А.)

- название и состав Услуги;
 - пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы;
 - модели и версии используемого программного и/или аппаратного обеспечения (браузер, программа, телефон, шлюз и т.д.);
 - снимки экрана монитора иллюстрирующие ключевые моменты Заявки.
- 6.5.4. При обращении в СПП необходимо в одной Заявке описывать один вопрос или одну проблему. В случае если имеется несколько вопросов/проблем для скорейшего их решения, каждый из вопросов следует оформить в виде отдельной Заявки.
- 6.6. Порядок обработки Заявок в Службу поддержки пользователей**
- 6.6.1. СПП обрабатывает Заявку только по вопросам находящимся в Рамках ответственности СПП.
- 6.6.2. Заявки в СПП рассматриваются в порядке их поступления.
- 6.6.3. Каждой Заявке при поступлении в СПП назначается уникальный номер. Заявка считается принятой после присвоения ей уникального номера. Номер Заявки сообщается Представителю Заказчика посредством Личного Кабинета и/или по контактными данным разместившего Заявку Представителя Заказчика указанным в Договоре. Все дальнейшие действия и уточнения производятся со ссылкой на этот номер.
- 6.6.4. Время решения по принятой Заявке регламентируется в п.6.3. настоящего Соглашения.
- 6.6.5. В случае если для выполнения Заявки требуется доступ к Учетным данным Заказчика, сотрудник СПП может запросить временный доступ к соответствующим Учётным Данным. После решения проблемы, Представитель Заказчика в целях безопасности должен самостоятельно изменить выданные Учетные данные.
- 6.6.6. Сотрудники СПП оставляют за собой право в рамках обработки Заявки задать уточняющие вопросы, ответы на которые необходимы для разрешения задачи в рамках Заявки, или отправить информацию, требующую реакции Представителя Заказчика. Представитель Заказчика, разместивший Заявку, в этом случае обязан выполнить соответствующие действия и/или предоставить необходимую информацию в срок не более 1 (одного) рабочего дня.
- 6.6.7. После завершения работ или предоставления ответа службой СПП Представителю Заказчика высылается соответствующее уведомление. Заявка переводится в статус «завершённой» и находится в этом состоянии до получения от Представителя Заказчика подтверждения о решении запроса. В случае аргументированного несогласия Представителя Заказчика о завершении Заявки выполнение Заявки продолжается.
- 6.6.8. Завершённая Заявка переводится в состоянии «закрытой» после получения службой СПП подтверждения от Представителя Заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа от Представителя Заказчика в течение 2 (двух) рабочих дней, Заявка считается закрытой на момент перевода в статус «завершённой».
- 6.6.9. В случае если, по мнению Представителя Заказчика, Заявка закрыта раньше фактического разрешения проблемы, он имеет право вновь открыть заявку и разместить мотивированную жалобу на действие сотрудников СПП. Исполнитель обязуется рассмотреть жалобу в течение 10 (десяти) рабочих дней, и в случае подтверждения ошибочности действий сотрудников СПП применить все возможные меры для разрешения и исключения подобной ситуации в дальнейшем.
- 6.6.10. Службы поддержки пользователей оставляет за собой право в качестве ответа на Заявку со стандартным или часто задаваемым вопросом предоставить ссылку на материалы, представленные на Сайте или в других источниках.
- 6.6.11. В случае приема в работу Заявки с информацией о неисправности или Прерывании оказания Услуг СПП обязуется:
- Зафиксировать неисправность, время возникновения и ее продолжительность; В случае, если неисправность сопровождалась отсутствием доступа Заказчика к Услугам зарегистрировать Прерывание оказания Услуг.
 - Локализовать причину неисправности / Прерывание оказания Услуг. Определить ответственность Исполнителя;
 - Принять своевременные меры для устранения неисправности / Прерывания оказания Услуг, в случае, если причина находится на стороне Исполнителя;
 - Проинформировать Представителя Заказчика, разместившего Заявку, о возможных причинах и путях устранения неисправности, если она вызвана со стороны Заказчика или третьих лиц;
- 6.6.12. В целях безопасности данных Заказчика и его средств на баланс Лицевого Счета СПП вправе заблокировать Услугу в случае обнаружения или подозрения в компрометации Учётных данных Заказчика. В случае такой блокировки СПП информирует Представителей Заказчика, возобновление оказания Услуг осуществляется только по письменному заявлению Заказчика.
- 6.6.13. Исполнитель оставляет за собой право предложить Заказчику приобрести Дополнительные услуги по сервисному обслуживанию, если предмет Заявки выходит за Рамки ответственности СПП (настройка оборудования Заказчика/ обучение сотрудников Заказчика и т.п.). Исполнитель оказывает Дополнительные услуги на условиях почасовой оплаты согласно действующему прайс-листу Исполнителя, размещённому на Сайте.
- 6.7. Ограничение ответственности Службы поддержки пользователей**
- 6.7.1. Решение Заявки может занять более заявленного в п. 6.3. Времени решения или быть остановлено, а Заявка закрыта по следующим причинам:
- невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации Сервисной платформы;
 - Представитель Заказчика не предоставил всю информацию, необходимую для решения проблемы;
 - Представитель Заказчика, разместивший Заявку, не имеет достаточной компетенции или возможностей по выполнению рекомендаций СПП;
 - вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала или обновления Сервисной платформы;
 - вопрос выходит за Рамки ответственности СПП;
 - решение вопроса затягивается из-за несвоевременного реакции Представителя Заказчика;
- 6.7.2. При решении Заявки связанной с проблемами качества слышимости СПП может предложить Представителю Заказчика провести тестирование качества Интернет-соединения / сети передачи данных. Тестирование проводится с задействованием Представителя Заказчика.

Согласовано:

Заказчик : _____ (_____)

Исполнитель: _____ (Грош К.А.)

3

В случае если тестирование состоялось, и качество Интернет-соединения / сети передачи данных не удовлетворяет требованиям по передаче голосовой информации, служба СПП обязана:

- предоставить Представителю Заказчика результаты измерений;
- сформулировать требования к сети передачи данных и Интернет-соединению Заказчика или к используемым им сетям передачи данных третьих лиц;
- порекомендовать обратиться к лицу, ответственному за обеспечение Заказчика доступом в Интернет / сеть передачи данных;

На этом Заявка будет считаться Сторонами выполненной и закрытой.

6.7.3. В случае если при решении Заявки у СПП возникнет подозрение, что причиной заявленной проблемы является неисправность оборудования Заказчика, то СПП обязана:

- локализовать проблему доступными средствами: выяснить, действительно ли имеет место проблема с оборудованием;
- в случае если подозрения подтвердились, порекомендовать Представителю Заказчика проверить настройки или выполнить полную перенастройку оборудования; перенастройка оборудования проводится Представителем Заказчика самостоятельно согласно рекомендациям по конкретным моделям оборудования на Сайте (если таковые имеются) или согласно инструкции по эксплуатации конкретного оборудования;
- в случае если настройка оборудования не решила проблему, порекомендовать Представителю Заказчика обратиться к поставщику оборудования для дальнейших действий.

На этом Заявка будет считаться Сторонами выполненной и закрытой.

7. Компенсации недоступности услуг

7.1. Для получения компенсации Представителю Заказчика необходимо в течение 3 (трех) рабочих дней с момента окончания Отчетного месяца, направить или продублировать ранее направленный в Службу поддержки пользователей Заявку, в которой указать реквизиты Договора, Услугу, период(ы) Прерывания оказания Услуг, а так же указать о своем желании получить компенсацию. Запрос будет рассмотрен в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения.

7.2. При нарушении гарантии начала оказания Услуг, регламентируемых Статьей 3 настоящего Соглашения, при условии выполнения Заказчиком всех своих обязательств по Договору, в том числе своевременной оплаты Услуг, Исполнитель компенсирует ненадлежащим образом оказанную Услугу путем предоставления неоплачиваемого периода использования Услуг Сервисной Платформы на срок 3 (три) календарных дня.

7.3. При нарушении гарантии доступности и качества оказания Услуг Сервисной Платформы, регламентируемых Статьей 4 настоящего Соглашения, Исполнитель компенсирует стоимость ненадлежащим образом оказанной Услуги путем продления периода оказания Услуги Сервисной Платформы на указанный ниже неоплачиваемый срок компенсации.

В случае если Процент функционирования составил меньше 99,9% (девятью девятью целых и девятью десятых процентов), при условии выполнения Заказчиком всех своих обязательств по Договору, в том числе обязательств по своевременной оплате Услуг, то Заказчик имеет право требовать от Исполнителя компенсации, так как это указано в нижеследующей таблице:

Процент функционирования	Компенсация
< 99.9% - ≥ 95.0%	предоставление 3 (трех) дней бесплатного пользования Услугой сервисной платформы
< 95.0% - ≥ 90.0%	предоставление 7 (семи) дней бесплатного пользования Услугой сервисной платформы
< 90.0%	предоставление бесплатного пользования Услугой сервисной платформы на срок: 10 (десять) дней плюс сумма всех полных дней недоступности Услуги сервисной Платформы

7.4. Компенсация периода использования Услуги менее одного календарного месяца не предоставляется.

7.5. Факты Прерывания оказания Услуг учитываются независимо от того, имели ли они место в течение неоплачиваемого срока компенсации или в течение оплачиваемого периода оказания Услуг.

7.6. Компенсация может быть перенесена на следующий месяц, если ее невозможно полностью использовать в текущем месяце.

7.7. Указанная выше компенсация не предполагает какой-либо другой компенсации по настоящему Соглашению.

7.8. Указанные выше гарантии и компенсации не предоставляются в случае, когда недоступность или несвоевременное начало оказания Услуги были прямо или косвенно вызваны:

7.8.1. причинами, произошедшими не по вине Исполнителя и находящимися за пределами разумного контроля, включая, но не ограничиваясь следующими: изменения нормативных актов, войны, вооруженные конфликты, терроризм, пожар, наводнение, эпидемия, недоступность или нарушение функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц, нарушения работы транспорта, сбои программного обеспечения, разрабатываемого третьими лицами;

7.8.2. неработоспособностью телекоммуникационных сетей, находящихся за пределами зоны ответственности Исполнителя;

7.8.3. ликвидацией аварийных ситуаций, которые вызваны обстоятельствами непреодолимой силы;

7.8.4. действиями Заказчика или уполномоченных им лиц, включая использование своего программного обеспечения и оборудования;

7.8.5. нарушением условий оказания Услуг по Договору;

7.8.6. направленными сетевыми атаками, несанкционированным доступом и другими подобными воздействиями на сеть Исполнителя.

Заказчик:

Подпись:
Ф.И.О.:
Должность:
Дата:

Исполнитель:

Подпись:
Ф.И.О.: Грош Кирилл Анатольевич
Генеральный директор ООО «Первый Виртуальный»
Дата:

Согласовано:

Заказчик : _____ (_____)

Исполнитель: _____ (Грош К.А.)