



Утверждено  
директором ООО «Саппортбай»  
Ивановской С.В.  
21 апреля 2017 года

Дополнение к ПУБЛИЧНОМУ ДОГОВОРУ  
возмездного оказания услуг хостинга

## СОГЛАШЕНИЕ

### об уровне обслуживания

#### (SLA)

#### 1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Публичного договора возмездного оказания услуг хостинга (далее по тексту – «Договор») и определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении предусмотренных Договором Услуг.

1.2. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения Стороны руководствуются условиями Договора.

#### 2. Термины и определения

2.1. Служба технической поддержки – автоматизированная система регистрации и учёта заявок Заказчика, служащая для устранения инцидентов, обслуживания, изменения состава и/или объёма предоставляемых Услуг, а также предоставления информации по соответствующим сервисам.

2.2. Инцидент – любое событие, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования Услуг Заказчиком.

2.3. Отчетный период – оплаченный Заказчиком период предоставления Услуги.

2.4. Заявка – сообщение Заказчика об Инциденте или о необходимости изменения условий использования Услуг или обслуживания, или предоставления информации, направленное согласно разделу 5 настоящего Соглашения.

2.5. Плановые работы – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его подрядчиков.

2.6. Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его подрядчиков.

2.7. Техническая поддержка – настройка, обслуживание (администрирование) операционной системы и программного обеспечения, предоставленного Исполнителем, направленные на обеспечение стабильной и бесперебойной работы программного обеспечения. Не включает в себя: программирование (изменение функционального программного обеспечения), веб-дизайн, отладку пользовательских скриптов.

2.8. Рабочие часы Исполнителя – промежуток времени с 9.00 до 18.00 (по минскому времени) в рабочие дни.

2.9. Время реакции – промежуток времени с момента получения Заявки до получения письменного подтверждения приёма, квалификации Заявки, и начала работы над ней.

2.10. Время решения – промежуток времени с момента получения Заявки до выполнения задачи, устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке.

### 3. Порядок и сроки оказания технической поддержки, показатели уровня доступности Услуг

3.1. Объем, порядок и сроки оказания технической поддержки Услуг Заказчика, а так же показатели уровня доступности Услуг, зависят от категории, приоритета Заявок, а также выбранного Заказчиком тарифа технической поддержки и определяются согласно нижеприведенным Таблицам:

#### Время реакции Службы технической поддержки

	Стандартное обслуживание	Ускоренное обслуживание	Приоритетное обслуживание
Время обработки заявок на обслуживание	С 8.00 до 18.00 в рабочие дни	С 8.00 до 23.00 в рабочие дни	Ежедневно, круглосуточно, семь дней в неделю
Время обработки изменения услуг	С 8.00 до 18.00 в рабочие дни	С 8.00 до 23.00 в рабочие дни	Ежедневно, круглосуточно, семь дней в неделю
Время приема Заявок Службой Техподдержки	Ежедневно, круглосуточно, семь дней в неделю	Ежедневно, круглосуточно, семь дней в неделю	Ежедневно, круглосуточно, семь дней в неделю
Время реакции	До 240 минут	До 60 минут	До 30 минут
Время оповещения	8 часов	До 120 минут	До 60 минут
Время разрешения Инцидента	Не установлено	Не установлено	До 720 минут
Скидка на услуги предоставляемые вне данного Соглашения	Не установлена	До 25 %	До 50%
Предельный объем компенсации	До 40 % от месячной стоимости оплаченных Услуг	До 50 % от месячной стоимости оплаченных Услуг	До 60 % от месячной стоимости оплаченных Услуг

#### Описание состава Пакетов Технической поддержки Услуг Заказчика

##### Состав Пакета «Консультация и диагностика»

(предоставляется всем Заказчикам на бесплатной основе)

Работы включенные в пакет	Описание работ	Решение задач
Проведение пусконаладочных работ	Установка ОС, монтирование дискового пространства под данные и под резервные копии, настройка сети, установка панели управления, установка программного обеспечения без панели управления: (php, apache, mysql, phpmyadmin, nginx), установка почтового сервера (postfix, exim, dovecot, roundcube, squirrelmail), установка файлового сервера FTP.	По запросу клиента
Временный выделенный сервер	Клиенту может предоставляется временный подменный сервер с характеристиками не ниже (x16 с 32 гб оперативной памяти и рейд	

	контроллером) По согласованию с клиентом в качестве подменного решения может быть предоставлено размещение на облачной платформе. Предоставление подменного сервера происходит на основании решения сотрудника технической поддержки. Возврат временного сервера осуществляется не позднее 2 рабочих дней после устранения дефектов на основном сервере.	
Замена аппаратного обеспечения	В случае выхода из строя компонентов сервера производится замена неисправного оборудования на оборудование с аналогичными или лучшими характеристиками.	
Обновление микропрограмм контроллеров	Обновление прошивок оборудования по запросу	
Базовый анализ работы сервера	Анализ работы DNS зон, анализ потребления ресурсов на сервере, анализ заполненности диска, анализ сетевой активности, проверка файловой системы.	
Работы по восстановлению работы сервера	Перезагрузка сервера, перезагрузка сервисов, очистка дискового пространства, блокировка IP адресов и/или портов.	
Настройка сервера с помощью панели управления	ISP Lite/ISP Pro, Cpanel, Plesk, Vesta (виртуальные хосты, резервные копии, подключение SSL, создание новых пользователей)	
Перенос 3 сайтов на сервер/хостинг	Сайты на распространенных CMS WordPress, Drupal, Joomla, MODX, 1С-Битрикс.	
Проведение работ техником ЦОД	2 часа в месяц	

#### Состав Пакета «Проактивная поддержка и мониторинг оборудования»

Работы включенные в пакет	Описание работ	Решение задач
Мониторинг аппаратных составляющих	Внешний мониторинг на предмет возникновения ошибок или нестабильной работы комплектующих (IPMI, Sensors, smart, LAN) Для осуществления мониторинга на сервере клиента устанавливается агент мониторинга.	Проактивный мониторинг и решение задач
Сохранение конфигураций	Специалистами компании Colobridge выполняются резервное копирование конфигурации и настроек оборудования (RAID, NIC, Router, Switch).	
Анализ функционального состояния систем	Диагностика, анализ (проверки дисков, проверка питания, проверка памяти, стресс тесты) и отчет о проблемах, требующих неотложного решения или дальнейшего исследования с рекомендациями по их устранению)	
Замена аппаратного обеспечения	В случае выхода из строя оборудования предоставляется подменное оборудование с аналогичными или лучшими характеристиками из подменного фонда. Замена оборудования	

	происходит на основании проверки на наличие ошибок.	
Проведение работ техником ЦОД	8 часов в месяц.	
Регулярные проверки	Проверка состояния и утилизации аппаратных средств 1 раз в месяц. Проверка наличия подменного фонда 1 раз в 3 месяца.	

#### Состав Пакета «Мониторинг и обслуживание ПО по запросу»

Работы включенные в пакет	Описание работ	Решение задач
Расширенный анализ работы OS сервера	Изучение логов, правка конфигурационных файлов, тестирование работы служб OS.	По запросу клиента
Настройка расписания резервных копий	Настройка создания резервных копий по расписанию клиента	
Помощь в решении вопросов по жалобам	Помощь в устранении причин технических жалоб (спам, DDoS и т .д.) Принятие мер по предотвращению.	
Настройка брандмауэра и антивирусной защиты	Настройка iptables, fail2ban, maldet, clamav	
Общая настройка LAMP	Настройка работы LAMP под требования web-проектов клиента Проведение оптимизации настроек для увеличение производительности	
Общая настройка VPN	Настройка L2TP PPTP OpenVPN	
Общая настройка MAIL	Настройка почтового сервера, антиспам фильтров и сопутствующих DNS записей	
Установка терминального сервера		
Установка ролей MS Windows	ActiveDirectory DNS FileServer IIS	
Настройка доступа по FTP, WinSCPа		
Установка антивируса		

#### Состав Пакета «Проактивный мониторинг и обслуживание ПО»

Работы включенные в пакет	Описание работ	Решение задач
Расширенный анализ работы OS сервера	Изучение логов, правка конфигурационных файлов, тестирование работы служб OS.	Проактивный мониторинг и решение задач
Настройка расписания резервных копий	Настройка создания резервных копий по расписанию клиента	
Помощь в решении вопросов по жалобам	Помощь в устранении причин технических жалоб (спам, DDoS и т .д.) Принятие мер по предотвращению.	
Настройка брандмауэра и антивирусной защиты	Настройка iptables, fail2ban, maldet, clamav	
Общая настройка LAMP	Настройка работы LAMP под требования web-проектов клиента Проведение оптимизации настроек для увеличение производительности	

Общая настройка VPN	Настройка L2TP PPTP OpenVPN	
Общая настройка MAIL	Настройка почтового сервера, антиспам фильтров и сопутствующих DNS записей	
Регулярные проверки	Проверка состояния и утилизации аппаратных ресурсов сервера 1 раз в месяц по итогам мониторинга. Проверка журналов операционной системы на предмет критических ошибок 1 раз в месяц. Проверка работы резервных копий 1 раз в 3 месяца. Проверка обновлений ПО 1 раз в 3 месяца.	
Мониторинг	Внешний мониторинг на предмет возникновения потенциальных инцидентов, параметры мониторинга согласовываются с клиентом (список параметров мониторинга определяется совместно с клиентом)	

#### 4. Уровень технической поддержки и порядок расчётов

4.1. Техническая поддержка оказывается исключительно по Заявкам Заказчика, при этом техническая поддержка Тарифа «**Консультация и диагностика**» полностью включена в стоимость Услуг и не требует дополнительной оплаты.

4.2. Техническая поддержка Тарифов (кроме Тарифа «**Консультация и диагностика**») оказывается Заказчику в случае указания в Заказе, предусмотренном в Публичном договоре, а также получения Исполнителем письменного заявления Заказчика о необходимости предоставления технической поддержки сверх Тарифа «**Консультация и диагностика**».

4.2.1. В случае отсутствия в заказе Заказчика, подаваемом согласно условиям Договора, информации о необходимости предоставления технической поддержки иных Тарифов Заказчику оказывается техническая поддержка Тарифа «**Консультация и диагностика**» со временем реакции Службы технической поддержки согласно «**Стандартного обслуживания**», объём которой изложен в разделе 3 настоящего Соглашения.

4.2.2. В случае если Заказчик изменяет любой Тариф технической поддержки на Тариф технической поддержки «**Консультация и диагностика**», такое изменение происходит при оформлении заказа на новую Услугу согласно Публичного договора, при условии получения Исполнителем письменного заявления Заказчика о необходимости изменения Тарифа технической поддержки.

4.3. Стоимость предоставления технической поддержки, кроме Тарифа «**Консультация и диагностика**», указана на Сайте Исполнителя и включает в себя все применимые налоги.

4.4. Все Тарифы технической поддержки включают в себя выполнение Заявок в сроки и на условиях, указанных в разделе 3 настоящего Соглашения.

4.5. Техническая поддержка, кроме Тарифа «**Консультация и диагностика**», оказывается Исполнителем исключительно на условиях предварительной оплаты, при этом предоплата за следующий Отчётный период осуществляется Заказчиком не позднее срока окончания текущего оплаченного Отчётного периода. При отсутствии оплаты по выставленному счету в течение 14 (четырнадцать) календарных дней, Исполнитель вправе не принимать оплату по данному счету и аннулировать его вместе с соответствующим заказом (в части оказания технической поддержки).

4.6. Приёмка и оплата технической поддержки (кроме Тарифа «**Консультация и диагностика**») за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 6 Публичного договора.

4.7. В случае необходимости в получении дополнительных технических услуг Исполнителя у Заказчика, не предусмотренных Публичным договором и настоящим Соглашением, Заказчик в порядке, предусмотренном Публичным договором, направляет Исполнителю заказ, содержащий информацию о требуемых дополнительных технических услугах (далее – «Дополнительные услуги»).

4.8. Исполнитель оказывает Дополнительные услуги на условиях почасовой оплаты согласно действующему Прейскуранту Исполнителя, размещённому на Сайте Исполнителя.

4.9. Приёмка и оплата Дополнительных услуг за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 6 Публичного договора.

## 5. Порядок подачи Заявок

5.1. Заявка подаётся Заказчиком на адрес электронной почты: [ticket@support.by](mailto:ticket@support.by) или по телефону +375 44 77 22 800

5.2. В направляемой Заявке Заказчик указывает следующую информацию:

5.2.1. идентификационные данные Услуги (номер или название Услуги);

5.2.2. подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png);

5.2.3. URL конкретной страницы, с которым связана Заявка (если применимо);

5.2.4. логин и пароль учётной записи или записей, на которых наблюдаются проблемы, если Заявка относится только к определённым учётным записям (если применимо);

5.2.5. пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);

5.2.6. используемое клиентское программное обеспечение и его версии: операционная система, браузер, почтовый клиент и т.п.;

5.2.7. ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.

5.3. В случае если для обработки Заявки требуется произвести определенные действия на сайте и/или сервере Заказчика, Исполнитель вправе запросить учетные данные для доступа к сайту и/или серверу Заказчика. Сразу после обработки Заявки Заказчик обязуется изменить предоставленные учетные данные. Исполнитель не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных Заказчика после обработки Заявки.

## 6. Гарантии и компенсации

6.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Услугам в объёме не менее гарантированных показателей уровня доступности Услуг согласно пункта 3 настоящего Соглашения.

6.2. Исполнитель имеет право, уведомив Заказчика, прерывать предоставление доступа к Услугам в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг.

6.3. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к Услугам и /или технической поддержке, как предоставление доступа к Услугам и/или технической поддержке в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг и/или сроки оказания технической поддержки, если такие перерывы явились следствием:

- 6.3.1. изменения Заказчиком настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услугам и/или аппаратное обеспечение, находящееся в зоне ответственности Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;
- 6.3.2. любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;
- 6.3.3. нарушения Заказчиком условий Договора с Исполнителем в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услугам и/или технической поддержке, в том числе условий оплаты;
- 6.3.4. превышения использования ресурсов Заказчиком, предоставленных Исполнителем в рамках предоставленного права использования программ для ЭВМ;
- 6.3.5. неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, используемого Заказчиком;
- 6.3.6. доступа третьих лиц к учетным данным Заказчика, произошедшего по вине Заказчика;
- 6.3.7. обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условий Договора.
- 6.4. В случае если недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки вызваны причинами, не предусмотренными пунктами 6.2., 6.3. настоящего Соглашения, все компенсации Заказчику за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки в соответствующем Отчетном периоде предоставляются Заказчику исключительно в виде вычета из стоимости предоставления Услуг за следующий Отчётный период в размере, предусмотренном пунктом 3 настоящего Соглашения. При этом под «началом срока недоступности Услуг» Стороны договорились понимать время получения Заявки от Заказчика, в которой указывается на недоступность Услуг, а под «превышением сроков оказания технической поддержки» – нарушение Исполнителем сроков реакции или решения, предусмотренных пунктом 3 настоящего Соглашения.
- 6.5. Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 30 (тридцати) дней с момента обнаружения недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, направить Заявку или продублировать ранее направленную в службу технической поддержки Заявку, в которой указать период недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, а также желание получить компенсацию. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанной Заявки, Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будут указаны условия предоставления Заказчику компенсации за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки или мотивированный отказ от её предоставления.
- 6.6. Заказчику предоставляется компенсация путём вычета соответствующей суммы из стоимости Услуг в текущем Отчётном периоде, но в совокупности не более процентов от оплаты за текущий Отчетный период, указанных в пункте 3 настоящего Соглашения для каждого Тарифа технической поддержки.

#### **Реквизиты Исполнителя**

ООО «Саппортбай» УНН 690705288 ОКПО 297058796000

Адрес: Минский район, д. Семково, ПБ ОДО «Ласемир», 1-14

Р/с 301 202 195 3001 в ЗАО «БСБ-банк» МФО 153001175

IBAN BY45 UNBS 3012 0219 5300 1000 0933 в ЗАО «БСБ Банк», код банка (BIC) UNBSBY2X

Адрес банка: 220004, г. Минск, пр. Победителей, 23, корп. 4

Тел. 375 (44) 77 22 800 e-mail : info@support.by