

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее – «Соглашение») определяет порядок и условия предоставления технической поддержки, а также целевые качественные и количественные метрики в отношении услуг, предусмотренных настоящим Соглашением, и является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг (далее – «Договор»), размещенного на Сайте Исполнителя по адресу: <https://help.reg.ru/support/dokumenty/dogovori/>.

1.2. Настоящее Соглашение применяется к услугам по предоставлению доступа к Облачной платформе Рег.ру (в части предоставления доступа к облачному серверу), а также к услугам Dedicated (далее – «Услуги») и не может применяться по аналогии к иным услугам, оказываемым на основании Договора.

2. Термины и определения, используемые в Соглашении

2.1. **Техническая поддержка** – обслуживание программно-аппаратного комплекса Исполнителя, используемого при оказании Услуг, которое направлено на обеспечение его стабильной работы. Не включает в себя внесение изменений/модификаций функционального программного обеспечения.

2.2. **Центр поддержки (система тикетов)** – автоматизированная система учета заявок Заказчика. Используется для коммуникации с Заказчиком, в том числе для получения запросов на изменение перечня, условий оказания или объема Услуг и сообщений об инцидентах.

2.3. **Инцидент** – событие или процесс, отличные от штатной работы программно-аппаратного комплекса, реально или потенциально влияющие на стабильность работы и возможность использования Услуг Заказчиком.

2.4. **Обращение** – обращение Заказчика к Исполнителю через поддерживаемые каналы коммуникации: Личный кабинет, телефонный звонок, онлайн-чат.

2.5. **Письменное обращение** – сообщение, поданное посредством специальной формы, расположенной на сайте Исполнителя по адресу: <https://help.reg.cloud/support/#request>, <https://help.reg.ru/support/#request>.

2.6. **Заявка** – письменное обращение Заказчика в Центр поддержки, которому автоматически присваивается уникальный номер.

2.7. **Отчетный период** – срок продолжительностью 1 (один) месяц.

2.8. **Плановые работы** – совокупность профилактических мер по поддержанию исправного состояния инфраструктуры, оборудования и сети Исполнителя, которые осуществляются силами Исполнителя или его подрядчиков.

2.9. **Срочные работы** – комплекс мер, имеющих внеплановый характер. Проводятся для оперативного устранения неисправностей программно-аппаратного комплекса Исполнителя силами Исполнителя или его подрядчиков.

2.10. **Рабочие часы Исполнителя** – временной период с 09:00 до 19:00 (по московскому времени) ежедневно, в том числе в праздничные дни. В случае изменения режима работы Исполнителя соответствующая информация публикуется на Сайте Исполнителя.

2.11. **Время реакции** – период с момента получения Заявки до письменного подтверждения старта работ над ней.

2.12. **Программно-аппаратный комплекс** – набор технических и программных (установленного прикладного и системного программного обеспечения) средств, предназначенных для оказания Исполнителем Услуг, выбранных Заказчиком.

2.13. **Сайт Исполнителя** – веб-серверы Исполнителя, размещенные в сети Интернет по адресам www.reg.ru, www.reg.cloud и соответствующим поддоменам.

3. Порядок предоставления технической поддержки и показатели уровня доступности Услуг

3.1. Порядок оказания технической поддержки зависит от типа Заявки (таблица 1), который определяет ее срочность (таблица 2).

Таблица 1. Описание типов Заявок

Тип Заявки	Описание
Заявка на устранение Инцидента	Заявка на восстановление штатного функционирования программно-аппаратного комплекса. Примеры: сбой в функционировании программного обеспечения Исполнителя, отказ аппаратных средств и др.
Иные заявки	Включает в себя обработку следующих Заявок: · Установка ОС (операционной системы) из шаблона; · Переустановка ОС (операционной системы). При необходимости сохранения, или переноса данных необходимо дополнительное согласование; · Восстановление доступа при утере регистрационных данных; · Перезагрузка сервера по требованию Заказчика; · Консультации специалистов по вопросам функционирования программного обеспечения, конфигураций аппаратной составляющей, возможностей и технических особенностей инфраструктуры. Заявки, приводящие к изменению состава и/или объема Услуг. Заявка на предоставление технической информации об Услугах, включая отчеты по объему трафика, журналы доступа, версии ПО и т. д.

Таблица 2. Приоритеты заявок

Приоритет Заявки	Описание
Срочный	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную или полную недоступность Услуг, или существенное ограничение доступного функционала, или явное замедление доступа к Услугам.
Обычный	Заявка на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Заказчиком (требуется выполнить стандартную процедуру).

Таблица 3. Сроки обработки Заявок

Типы Заявок	Приоритет	Время реакции, часы	Часы обработки Заявки (круглосуточно/рабочие)
Заявка на устранение Инцидента	Срочный	2	круглосуточно
	Обычный	4	круглосуточно
Иные заявки		4	рабочие часы

4. Порядок подачи Заявок

4.1. Заявка подается Заказчиком к Исполнителю через поддерживаемые каналы коммуникации, при условии соблюдения Правил обслуживания при обращении в службу поддержки Рег.ру, размещенных по адресу: <https://help.reg.ru/support/dokumenty/pravila-i-politiki/>.

4.2. В Заявке Заказчик указывает следующие данные:

4.2.1. номер/идентификатор Услуги;

4.2.2. описание, раскрывающее суть Инцидента или задачи;

4.2.3. желательно указание на URL страницы, с которым связана Заявка, а также действия по воспроизведению Инцидента;

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

4.2.5. если Заявка связана только с определенными учетными записями, то необходимо также указать данные, необходимые для доступа к учетным записям, на которых наблюдаются проблемы.

4.3. Исполнитель имеет право доступа к сайту или серверу Заказчика, если это необходимо для обработки Заявки и/или оказания Услуг. Заказчик обязан незамедлительно предоставить Исполнителю такие данные. До момента получения Исполнителем необходимых данных для доступа к сайту или серверу Заказчика всю ответственность за неблагоприятные последствия, вызванные непредоставлением таких данных Исполнителю, несет Заказчик.

Сразу после обработки Заявки Заказчик обязуется изменить предоставленные Исполнителю учетные данные. Исполнитель не несет ответственность за действия, совершенные с использованием учетных данных Заказчика после обработки Заявки.

5. Гарантии уровня доступности Услуги

5.1 Исполнитель обязуется предоставить Заказчику Услуги в формате 365x24x7, объем которых будет не ниже показателей, приведенных в Таблице 4.

Таблица 4. Показатели уровня доступности Услуг

Категория	Показатель доступности в Отчетный период (100% соответствует 730 часам в месяц)
Доступность инфраструктуры (вычислительные машины, системы хранения данных)	99,95%
Доступность сети	99,95%
Доступность сервисов дата-центра (электропитание, теплоснабжение, вентиляция, кондиционирование)	99,95%

5.2. В случае проведения Плановых и Срочных работ Исполнитель имеет право на прерывание доступа к Услугам, при условии предварительного уведомления Заказчика. Стороны соглашаются с тем, что данные перерывы не квалифицируются в качестве отсутствия доступа к Услугам в штатном режиме.

Таблица 5. Прерывание доступа к Услугам при проведении работ.

№ п/п	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика
1.	Плановые регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов — не более 48 (сорока восьми) часов в год, но не более 6 часов в месяц. В случае необходимости использования дополнительного времени на выполнение работ, Заказчику направляется соответствующее уведомление.	Не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала перерыва путем опубликования информации в Личном кабинете или посредством направления сообщений на контактный адрес электронной почты Заказчика.
2.	Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей.	Непосредственно перед началом перерыва путем опубликования информации в Личном кабинете или посредством направления сообщений на контактный адрес электронной почты Заказчика.

5.3. Стороны соглашаются с тем, что перерывы в предоставлении доступа к Услугам квалифицируются как оказание Услуг и не включаются во время недоступности Услуг, если перерывы стали следствием:

5.3.1. изменения Заказчиком настроек, которые прямо или косвенно влияют на доступ к Услугам и/или аппаратное обеспечение, которое находится в зоне ответственности Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;

5.3.2. объективных технических или технологических причин (в том числе дефектов оборудования или программного обеспечения, перебоев в электропитании и т. д.), возникших не по вине Исполнителя, а также если неполадки стали следствием действия или бездействия третьих лиц, которые находятся вне сферы контроля Исполнителя;

5.3.3. неработоспособности или несовместимости используемого Заказчиком программного обеспечения;

5.3.4. нарушения Заказчиком условий Договора в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услугам и/или технической поддержке, включая условия оплаты;

5.3.5. превышения или чрезмерного использования Заказчиком ресурсов, предоставленных Исполнителем в рамках оказания Услуг;

5.3.6. обстоятельств непреодолимой силы, определенных условиями Договора.

5.4. Если недоступность Услуг не явилась следствием причин, указанных в пунктах 5.2. и 5.3. Соглашения, то компенсация Заказчику за недоступность Услуг в соответствующем Отчетном периоде предоставляется в виде вычета из стоимости предоставления Услуг за следующий Отчетный период. Размер вычета определяется пунктом 5.8. Соглашения.

5.5. Стороны договорились под «началом срока недоступности Услуг» понимать время получения Заявки от Заказчика, в которой указывается на недоступность Услуг. При этом для получения компенсации недоступность должна быть подтверждена со стороны Исполнителя.

5.6. Для получения компенсации Заказчику необходимо направить Заявку, в которой необходимо указать на желание получить компенсацию, а также период недоступности Услуг. Заявка должна быть отправлена в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента начала недоступности Услуг.

5.7. Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку с описанием предоставляемой компенсации или мотивированный отказ от ее предоставления в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента получения вышеуказанной Заявки.

5.8. Компенсация предоставляется Заказчику посредством вычета 0,5% (ноль целых пять десятых процента) от стоимости Услуг в текущем Отчетном периоде за каждые 30 (тридцать) минут недоступности Услуг свыше норм, определенных в таблице 4 Соглашения, но в совокупности не более 100% (ста процентов) стоимости Услуг за Отчетный период.

6. Уровень обслуживания технической поддержки

6.1. В целях обеспечения качества услуг и безопасности передачи информации техническая поддержка оказывает консультации и услуги по Заявкам Заказчика. Техническая поддержка включена в стоимость Услуг и не требует дополнительной оплаты.

6.2. Сроки и условия обработки Заявок, направленных в соответствии с Соглашением, определены в разделе 3 Соглашения.

6.3. Заказчик вправе оформить и отправить Исполнителю заказ на выполнение дополнительных работ или оказание услуг, не включенных в пакет технической поддержки. Подобные работы/услуги (далее – «Дополнительные услуги») подлежат согласованию и оплате на условиях, изложенных в приложении «Правила оказания услуг».