

Приложение № 3 к Оферте на заключение договора возмездного оказания услуг

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуги (SLA - Service Level Agreement) действует для Заказчиков, заключивших с ООО «МЛ Клауд» (далее - Исполнитель) договор возмездного оказания услуг хостинга (далее - Услуги), является неотъемлемой частью договора-оферты и должно применяться на определенных здесь условиях в границах ответственности Исполнителя.

1. Порядок предоставления услуги

1.1. Объем услуг (период предоставления запрошенных пользователем у Исполнителя услуг) определяется размером внесенного пользователем авансового платежа. При исчерпании объема услуг информация пользователя, размещавшаяся на сервере Исполнителя при использовании пользователем Услуги, удаляется, в соответствии с правилами, установленными в Оферте.

2. Гарантии доступности услуги

2.1. Отказоустойчивость (уровень доступности) дата-центров соответствует требованиям TIER III и составляет 99.982%, а значит, простой такого дата-центра не превысит 1 час 35 минут в год.

2.2. Исполнитель гарантирует доступность сетевых (интернет) соединений на уровне 99,9% времени в год, за исключением планового и внепланового технического обслуживания.

2.3. Исполнитель гарантирует бесперебойное функционирование всех элементов вычислительного кластера, системы хранения данных, и сетевого и серверного оборудования на уровне 99,9% времени в год, за исключением планового и внепланового технического обслуживания. Если оборудование выходит из строя, Исполнитель гарантирует, что время устранения неисправности составляет не более 24 часов с момента обнаружения проблемы.

2.4. Совокупная гарантированная доступность Услуги не ниже 99,9% по итогам года. В показатель доступности Услуги не включено время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной части сервера или другого оборудования технологической площадки, о которых Заказчики уведомляются заранее по электронной почте.

3. Технические работы

3.1. Термины и определения

3.1.1. Плановые технические работы – любые технические работы на любых элементах систем, штатно запланированные Исполнителем.

3.1.2. Внеплановые технические работы - любые технические работы на любых элементах систем, не запланированные Исполнителем.

3.1.3. Аварийные технические работы - любые технические работы на любых элементах систем, проводимые Исполнителем при наступлении аварийных событий.

3.2. Проведение плановых технических работ всегда производится в часы наименьшей активности интернет-пользователей.

3.3. Во время проведения плановых, внеплановых, аварийных технических работ возможно, но не обязательно, кратковременное ограничение доступности услуг/сервера. В случае если при проведении плановых технических работ доступность сервера будет ограничена, Заказчик уведомляется о проведении таких работ не менее чем за 24 часа до начала проведения работ.

3.4. О проведении внеплановых технических работ уведомление направляется минимум за 6 часов до начала работ, при проведении аварийных технических работ - по факту наступления аварийного события.

3.5. Сообщение о проведении работ и о сроках проведения таких работ отправляется на адрес электронной почты указанный Заказчиком в личном кабинете на сайте ml.cloud.

3.6. Исполнитель оставляет за собой право без предупреждения выполнять любые работы в отношении услуг Заказчика, в том числе миграцию или перезагрузку сервера в аварийных ситуациях и при необходимости обеспечения бесперебойной работы ресурсов Заказчика.

4. Порядок оказания информационной и технической поддержки, устранения неисправностей

4.1. Информационная поддержка подразумевает получение справочной информации о предоставляемых услугах, тарифных планах, правилах обработки клиентских обращений и доменных именах.

4.2. Информационная поддержка осуществляется в рабочее время, средствами протоколов мгновенного обмена сообщениями (Live Chat), электронной почте, заявке, созданной в тикет-системе (раздел «Поддержка» в личном кабинете пользователя на сайте ml.cloud).

4.3. Время ответов на вопросы посредством протоколов мгновенного обмена сообщениями (Live Chat) на сайте составляет до 15 минут в штатном режиме работы и может быть увеличено в случае возникновения нештатной ситуации.

4.4. Время ответа на в тикет-системе составляет до 30 минут в штатном режиме работы и может быть увеличено в случае возникновения нештатной ситуации.

4.5. Время ответа по электронной почте может достигать 24 часа.

4.6. Техническая поддержка осуществляется круглосуточно, без выходных и перерывов. Техническая поддержка пользователей предоставляется по тикету. Время обработки тикета может достигать 24 часа. Если решение тикета находится вне компетенции отдела технической поддержки, он передается в соответствующий отдел.

4.7. Время на устранение возможных неисправностей службой технической поддержки:

- ✓ Критические неисправности: не более 12 часов;
- ✓ Неисправности, не влияющие на работу основных сервисов: не более 5 рабочих дней;
- ✓ Неисправности, связанные с аварийными ситуациями оборудования: не более 72 часов.

4.8. Исполнитель не несет ответственности за каналы связи, организуемые третьими лицами.

4.9. В случае выхода из строя аппаратной и программной части сервера или другого оборудования технологической площадки, гарантированное время устранения неисправности составляет не более 24 часов с момента обнаружения проблемы.

5. Границы зон ответственности сторон

5.1. Зона ответственности Исполнителя:

5.1.1. Работоспособность системы оказания услуг (совокупность программного обеспечения, серверов, сетевого оборудования, оказывающие услуги);

5.1.2. Работоспособность системы управления услугами, поддержание сети и оборудования в своей зоне ответственности в работоспособном состоянии;

5.1.3. Обеспечение подключения системы оказания услуг Исполнителя к сети Интернет;

5.1.4. Оказание технической поддержки, организация взаимодействий с Заказчиком по вопросам подключения к услугам и расчетов за оказанные услуги;

5.1.5. Проведение плановых профилактические и аварийно-восстановительных работ на сетях и оборудовании Исполнителя;

5.1.6. Разрешение проблем и устранение сбоев, влияющих на предоставление Услуг.

5.2. Зона ответственности Заказчика:

5.2.1. Выполнение условий, указанных в договоре-оферте, приложениях и дополнительных соглашениях, при заказе услуг и в процессе их оказания;

5.2.2. Установка, настройка, эксплуатация программного обеспечения в рамках предоставляемой услуги;

5.2.3. Обеспечение информационной безопасности в рамках предоставляемой услуги;

5.2.4. Обеспечение резервного копирования и восстановления данных;

5.2.5. Обеспечение бесперебойности работы услуг, в рамках своей зоны ответственности (обеспечение работоспособности принимающего устройства - компьютера, подключения к интернет-сети), при условии того что Исполнитель не может повлиять на обеспечение бесперебойности работы в силу ограниченного доступа к внутренним элементам предоставляемой Заказчику услуги.

5.3. Ограничение ответственности Исполнителя

5.3.1. В силу того, что Исполнитель не является специализированным поставщиком услуг защиты или предотвращения DDoS-атак, услуги фильтрации трафика предоставляются по принципу «как есть».

5.3.2. Исполнитель не гарантирует 100% защиту от DDoS-атак, но в тоже время гарантирует принятие всех возможных (в рамках компетенций и договорных отношений с поставщиками элементов защиты от DDoS-атака) и разумных мер для сохранения работоспособности услуг.

5.3.3. Случаи DDoS-атак не относятся к зоне ответственности Исполнителя. В случае проведения DDoS-атаки на оборудование Заказчика, если данная атака существенно влияет на зону ответственности Исполнителя, Исполнитель оставляет за собой право заблокировать атакуемый сервер до момента завершения атаки.

5.3.4. Показания любых систем мониторинга во время осуществления DDoS-атак во внимание не принимаются в силу того, являются не достоверными. Технически в момент атаки система фильтрации трафика начинает работать в режиме усиленной фильтрации и блокирует доступ к защищаемому ресурсу для всех «роботов», в том числе и «роботов» систем мониторинга. В этом случае во внимание принимается только визуальная доступность услуги.

5.3.5. Исполнитель не осуществляет публично доступное резервное копирование данных в рамках услуги Заказчика. В тоже время Исполнитель осуществляет (но не гарантируется) технологическое резервное копирование данных в рамках своей зоны ответственности на случай возникновения аварийных событий и восстановления работоспособности услуг после инфраструктурных сбоев.

5.3.6. Периодичность технологического резервного копирования, а также количество хранимых резервных копий определяется Исполнителем самостоятельно, не является публичной услугой и ни при каких обстоятельствах не согласовывается с Заказчиком.

5.3.7. Технологические резервные копии доступны для восстановления в ручном режиме по запросу Заказчика исключительно на платной основе при наличии технической возможности.

5.3.8. Технологическая резервная копия не может быть выдана Заказчику по запросу без процедуры восстановления из технологической резервной копии в соответствии с пунктом 5.3.7 настоящего Соглашения. Данное ограничение обусловлено техническими особенностями процедуры технологического резервного копирования.

5.3.9. Технологическая резервная копия хранится у Исполнителя весь срок действия заказанной Заказчиком услуги. Восстановление данных из технологической копии не гарантируется после удаления не оплаченного сервера.

5.3.10. Региональная недоступность IP-адресов из-за блокировки интернет-провайдерами (операторами связи), органами местного самоуправления или государственными структурами не является нарушением настоящего Соглашения.

6. Компенсации

6.1. Под временем недоступности услуги (перерывами) понимается фактически подтвержденное Исполнителем время, в рамках которого Заказчик не мог использовать услугу. При определении времени недоступности услуги Исполнитель принимает во внимание показание внешних систем мониторинга.

6.2. При наличии перерывов в предоставлении основных услуг хостинга (т.е. в случае, когда доступность сервиса составила меньше 99,982%, в случаях, когда такие перерывы вызваны причинами, находящимися в зоне ответственности Исполнителя и не связаны с плановыми и внеплановыми техническими работами, Заказчик имеет право на получение компенсации, т.е. нематериального возмещения времени недоступности услуги.

6.3. Заказчик имеет право на получение компенсации:

6.3.1. В случае перерыва в предоставлении услуг хостинга (разово или в совокупности за сутки) более 1 часа. Заказчику предоставляется компенсация за каждый полный час перерыва в предоставлении услуг. Компенсация начисляется за каждые сутки в которых наблюдались перерывы в предоставлении услуг за каждый полный час перерыва в предоставлении услуг в соответствии с тарифом Заказчика.

6.3.2. При утрате данных пользователя без возможности восстановления из резервной копии (если такая утрата обусловлена взломом сервера, администрируемого Исполнителем, либо является следствием действий сотрудника Исполнителя, связана с аварией на оборудовании Исполнителя), Заказчику компенсируется документально подтвержденный ущерб, но не более стоимости услуг за 12 месяцев.

6.4. Компенсация начисляется по формуле: 1 полный час недоступности услуги = 2 часа дополнительного использования услугой. Во всех случаях компенсация начисляется Заказчику путем увеличения периода оказания услуг эквивалентно размеру компенсации. Компенсация в денежном выражении не предусмотрена и не начисляется.

6.5. Получение компенсации возможно только после письменного обращения Заказчика посредством тикет-системы (в личном кабинете на вкладке «Поддержка») или по электронной почте. Обращения за компенсацией возможно в течении 30 (тридцати) календарных дней с момента наступления аварийного события.

6.6. Компенсация может быть начислена не ранее, чем на следующий день после возникновения инцидента. В обычных обстоятельствах компенсация начисляется в течении 5 (рабочих) дней после получения Исполнителем запроса на компенсацию и утверждения её размера.

6.7. В любом случае ответственность Исполнителя ограничивается стоимостью услуг за 12 месяцев (365 суток) в соответствии с тарифом пользователя (максимальная компенсация).

6.8. Компенсация не предоставляется в следующих случаях:

- ✓ если услуги предоставляются в тестовом режиме;
- ✓ если остановка обслуживания вызвана нарушением условий договора-оферты Заказчиком;
- ✓ наступления обстоятельств непреодолимой силы (в том числе, поломка/выход из строя оборудования, DDOS-атака);
- ✓ взлома Аккаунта, сайта Заказчика через его код, CMS, похищенные с компьютера пользователя реквизиты доступа и в других случаях, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя;
- ✓ проблем в программном обеспечении Заказчика, повлекших за собой простой в обслуживании;
- ✓ иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя (в том числе, авария в дата-центре, проблемы во внешних каналах связи (включая, ошибки у магистральных провайдеров, на которые Исполнитель не может повлиять)).

6.9. В случае отказа от услуги, вызванной аварийной ситуацией, срок компенсации в расчетах не учитывается.

6.10. Убытки Заказчика не подлежат компенсации, за исключением случаев, прямо указанных в Оферте и Приложениях.