

## Соглашение об уровне обслуживания

г. Новосибирск

«01» октября 2024 г.

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания («Соглашение», «Положение») является неотъемлемой частью Оферты к Договору на оказание услуг по предоставлению вычислительных мощностей («Оферта, Договор») ООО «Кортэл» («Исполнитель»), направленной в адрес юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц («Заказчик») определяет набор гарантируемых параметров качества Услуги и устанавливает гарантируемые параметры, условия, дающие право Заказчику на получение перерасчёта, а так же описывает процедуры, связанные с отсутствием услуг, сервисной поддержки, проведением плановых и аварийно-восстановительных работ.

### 1. Термины и определения

Service Level Agreement или SLA (соглашение об уровне сервиса) – определяющее параметры качества и условия предоставления Услуги.

SA, Service Availability (доступность Услуги) – это отношение количества минут в Отчётном периоде, в течение которого Услуга была доступна, к общему количеству минут в Отчётном периоде, выраженное в процентах. В целях определения Доступности Услуги в расчёт не берутся согласованные периоды недоступности Услуги.

Отчетный период – календарный месяц.

Сервисы – набор услуг, определённых на сайте Исполнителя, доступных к потреблению Заказчиком.

### 2. Определение неисправности и недоступности

Под неисправностью понимается состояние доступности использования сервисов, которое не обеспечивает или может привести к нарушению гарантируемых параметров качества услуги.

Под недоступностью понимается состояние Услуги, когда зафиксировано прерывание в предоставлении Услуги, Услуга не может быть оказана.

Недоступность Услуги, вызванная любой из перечисленных ниже причин, не является основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчёта оплаты Услуги:

- Проведение плановых и неотложных ремонтных работ, в случае если работы проводятся с согласованием и в сроки, определённые настоящим Соглашением;
- Перерывы в оказании Услуги, вызванные согласованной с Заказчиком приостановкой или прекращением предоставления Услуги;
- Перерывы в предоставлении Услуги, вызванные умышленными или неумышленными действиями Заказчика;
- Перерывы в предоставлении Услуги и задержки в восстановлении работоспособности Услуги, вызванные отказом или неспособностью Заказчика обеспечить содействие сотрудникам Исполнителя в установлении и устранении неисправностей;
- Приостановка оказания услуг Исполнителем в связи с нарушением Заказчиком положений Договора, согласно Оферте;
- Ситуации, возникшие по причине обстоятельств, приведших прямо или косвенно, например, наводнения, пожары, землетрясения, эпидемии, военные перевороты, террористические акты, гражданские волнения, приказы или иные акты государственных органов, к невозможности выполнения Сторонами взаимных обязательств.

### 3. Процедура взаимодействия сторон при выявлении неисправностей

3.1. В случае обнаружения Исполнителем какой-либо неисправности в оказании Услуги, Исполнитель регистрирует неисправность и принимает меры по её устранению, а также направляет уведомление об обнаруженной неисправности Заказчику не позднее 20 минут с момента обнаружения неисправности. Уведомления направляются на e-mail Заказчика, который указан при регистрации на Сайте.

3.2. В уведомлении, направленном Заказчику, указывается номер зарегистрированной неисправности, время её обнаружения с кратким описанием, планируемые сроки устранения неисправности.

3.3. В случае обнаружения Заказчиком какой-либо неисправности при оказании Услуги, он

информирует о наличии неисправности Заказчика по контактными данным, указанным в Разделе Контактная информация на Сайте. Информация может быть предоставлена по электронной почте или телефону горячей линии Исполнителя, с последующим взаимодействием на электронный адрес отправителя.

3.4. Исполнитель регистрирует неисправность и сообщает номер заявки (Trouble Ticket), принимает меры по её локализации и устранению. Устранение неисправности должно быть завершено в течение 60 минут после её регистрации. По окончании устранения неисправности Заказчику направляется её краткое описание, планируемое время устранения, а также сообщается контактный номер и ФИО лица, координирующего устранение неисправности.

#### **4. Процедура устранения неисправностей и проведения ремонтных работ**

4.1. После выявления неисправности Исполнителем Заказчиком, Исполнитель проводит диагностику. Исполнитель информирует Заказчика о характере неисправности, принятых мерах, предположительных сроках восстановления работоспособности сервисов.

4.2. Неисправность считается устранённой, когда сервисы готовы к эксплуатации и их характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.

4.3. В случае невозможности Исполнителя устранить неисправность в срок, указанный в Уведомлении, он обязан проинформировать Заказчика не позднее, чем за 30 минут до истечения этого срока.

4.4. Устранив неисправность, Исполнитель в течение 30 минут информирует об этом Заказчика с указанием времени фактического восстановления оказания услуги. В течение 24 часов с момента получения информации об устранении неисправности.

#### **5. Приоритеты неисправностей и техническая поддержка**

5.1. Неисправности подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:

Первый приоритет: авария – полное прерывание в предоставлении Услуги, продолжительностью более 10 минут, вызванное неисправностями на сети и/или оборудовании Исполнителя.

Второй приоритет: предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания в оказании Услуги, продолжительностью не более 10 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час.

Третий приоритет: любые возникающие неисправности, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса, при которых параметры услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания.

Четвёртый приоритет: обращения Клиента по техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуги, за исключением обращений по неисправностям первого, второго и третьего приоритетов.

5.2. Продолжительность устранения неисправности, а также периодичность информирования Исполнителем Заказчика о ходе устранения неисправности, указаны в Таблице №1.

**Таблица №1 Продолжительность устранения неисправности:**

<b>Приоритет</b>	<b>Описание</b>	<b>Продолжительность устранения неисправности</b>	<b>Периодичность информирования Заказчика о ходе устранения неисправности</b>	<b>Время проведения работ (Местное время)</b>
Первый	авария – полное прерывание в предоставлении Услуги, продолжительностью более 10 минут, вызванное неисправностями на сети и/или оборудовании Исполнителя.	до 4 часов *	По запросу Заказчика и по факту устранения	Круглосуточно
Второй	предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания в оказании Услуги, продолжительностью не более 10 минут, возникающие с периодичностью не более 1	до 8 часов	По запросу Заказчика и по факту устранения	Круглосуточно

	раза в 1 час.			
Третий	любые возникающие неисправности, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса, при которых параметры услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания.	до 24 часов	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Круглосуточно
Четвёртый	обращения Заказчика по техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуги, за исключением обращений по неисправностям первого, второго и третьего приоритетов.	до 72 часов	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Круглосуточно

5.3. Услуги и техническая поддержка оказываются в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.

## 6. Условия предоставления перерасчета

### 6.1. Расчёт доступности

Доступность Услуги (SA) – рассчитывается, как отношение разницы между общим временем предоставления услуги в течение Отчетного периода оказания Услуги и суммарной продолжительностью периодов инцидентов, произошедших за Отчетный период, к общему времени предоставления услуги в течение Отчетного периода.

$$A = \frac{\text{Общее время} - \Sigma (\text{Продолжительность периодов инцидентов})}{\text{Общее время}} * 100\% , \text{ где}$$

A – доступность услуги (%)

Общее время - общая продолжительность предоставления услуги за Отчетный период.

$\Sigma$  (Продолжительность периодов инцидентов) - общая продолжительность перерывов в предоставлении Услуг и инцидентов первого и второго приоритета (таблица 1), произошедших за период измерения Услуги.

6.2. Гарантируемое значение параметра «Доступность Услуги» составляет не менее 99,5% (девяносто девять целых пять десятых процента) в месяц, в течение всего срока действия настоящего Соглашения. Указанное значение Доступности Услуги распространяется на услуги, предоставляемые Исполнителем (перечень определен на Сайте).

6.3. В случае если гарантированная Доступность Услуги не соответствует указанным величинам, Заказчик имеет право на перерасчёт ежемесячного платежа по каждой из предоставляемых Услуг, по которой зафиксировано отклонение гарантированного значения параметра. Перерасчет осуществляется для каждой Услуги.

6.4. Схема перерасчёта ежемесячного платежа представлена в Таблице №2.

**Таблица №2 Схема перерасчёта ежемесячного платежа:**

Доступность, (A) (%), ежемесячно)	Перерасчёт ежемесячного платежа (% от ежемесячной стоимости Услуги)
$a \geq 99.5$	0%

99.5 > a ≥ 99	3%
99 > a ≥ 97	5%
97 > a ≥ 95	7%
95 > a ≥ 92	10%
92% > a	10% + 1/720 за каждый час перерыва в предоставлении Услуги

6.5. Размер перерасчёта не может превышать 100% ежемесячного платежа за Услугу. Исполнитель производит перерасчёт всех ежемесячных платежей, в рамках конкретной Услуги, на основании Таблицы №2. Перерасчёт осуществляется за месяц, в котором принято решение о перерасчёте.

## 7. Работы

7.1. Заказчик может проводить плановое техническое обслуживание, в том числе и ремонтно-наладочные работы, модернизацию или усовершенствование сети и оборудования, при помощи которых оказываются Услуги. Работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать перерывы в оказании Услуги. Временные перерывы в работе Услуги, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не рассматриваются как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Исполнителем своих прав на получение перерасчёта оплаты.

7.2. Плановые ремонтные работы должны проводиться в согласованные интервалы времени, в часы наименьшей нагрузки на клиентские сервисы и Услуги. Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ, затрагивающих клиентские сервисы и Услуги, указывается по московскому времени.

7.3. Исполнитель обязуется согласовать с Заказчиком время проведения любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в предоставлении Услуги, минимум за 48 (сорок восемь) часов до начала работ. Исполнитель не несет ответственности за несоблюдение сроков, если такое несоблюдение связано с тем, что плановые ремонтные работы на сети и/или оборудовании Исполнителя проводятся по требованию Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации или иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.4. В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается:

- время;
- дата;
- продолжительность проведения плановых ремонтных работ;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

Письменное уведомление о проведении работ направляется Заказчику на электронный адрес, указанный им на Сайте.

7.5. Плановые ремонтные работы, проводимые Исполнителем с влиянием на одну и ту же Услугу и неразрывно связанным с влиянием на другие Услуги (при их наличии) должны проводиться не чаще четырёх раз в месяц с суммарным временем простоя не более 8 часов.

7.6. Предаварийные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются прерывания в оказании Услуги, существенные ухудшения параметров качества или отклонения от режима работы сети и/или оборудования, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

7.7. Перерывы в работе Услуги, вызванные проведением предаварийных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 4 (четырёх) часов, не могут рассматриваться как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Заказчика своих прав на получение перерасчёта оплаты.

7.8. Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении предаварийных ремонтных работ, минимум за 4 (четыре) часа до начала указанных работ.

7.9. В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается:

- время;
- дата;
- продолжительность проведения предаварийных ремонтных работ;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

7.10. Письменное уведомление о проведении работ направляется Заказчику на электронный адрес, указанный им на Сайте.

**Реквизиты Исполнителя**

ООО «Кортэл»

ИНН/КПП 7816246925/540601001

ОГРН 1157847049788

Юридический адрес: 630099, г. Новосибирск, ул. Орджоникидзе, д. 38, оф. 808

Почтовый адрес: 656056, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Партизанская, 40, оф. 102

Расчетный счет (руб) № 40702 810 1321 3000 3440 в

«АО «Альфа-Банк» ДО «Арсенальный» Филиала «Санкт-Петербургский» АО «АЛЬФА-БАНК»

БИК 044030786

Корр. счет: 30101 810 6000 0000 0786

Генеральный директор

А.А. Ситников

---