

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA) действует для пользователей, заключивших с АО «Ринет» (далее - Оператор) Договор на предоставление услуг хостинга (далее - Услуга), является неотъемлемой частью Договора и должно применяться на определенных здесь условиях в границах ответственности Оператора.

1. Предоставление и прекращение услуги

1.1 Срок действия оказания Услуги начинается с момента внесения Пользователем авансового платежа. От его размера зависит объем Услуги (период использования Пользователем услуг Оператора). Вся информация Пользователя на сервере будет удалена, после исчерпания объема Услуги, либо прекращении оплаты.

1.1.1. Срок действия, запрошенных Пользователем у Оператора услуг определяется Договором об оказании услуг либо условиями публичной оферты.

1.1.2. Период использования Пользователем услуг Оператора определяется в момент оформления заказа и оплачивается полностью до даты начала оказания услуг. После окончания периода предоставления услуг, Пользователь может продлить услуги на следующий период, оплатив стоимость услуг, либо отказаться от их дальнейшего получения.

1.1.3. После окончания периода оказания услуг, информация пользователя, размещенная им при использовании услуги, хранится на сервере Оператора в течении 30 дней. После чего удаляется.

1.1.4. Пользователь имеет право досрочного расторжения договора на оказание услуг. При этом стоимость услуг пересчитывается исходя из количества дней пользования услугой. Остаток средств возвращается Пользователю, за вычетом расходов, понесенных Оператором на оказание услуги.

2. Гарантия качества предоставляемых услуг

2.1. Гарантированная доступность Услуги не ниже 99,5% по итогам года (не более 44 часов недоступности сервисов в год по данным системы мониторинга Оператора). 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 клиенты уведомляются заранее по электронной почте. Мониторинг серверов виртуального хостинга осуществляется круглосуточно.

3. Сервис информационной и технической поддержки

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

3.2 Информационная поддержка осуществляется круглосуточно по телефону, электронной почте, заявке, созданной в Панели Управления Аккаунтом на странице «Задать вопрос» (далее – тикет).

3.3 Время ответа по электронной почте или на тикет может достигать 24 часа.

3.4 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.

3.5 Время на устранение возможных неисправностей службой технической поддержки:

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

3.6 Оператор не несет ответственности за каналы связи, организуемые третьими лицами.

4. Время реагирования на неисправности

4.1 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. Проведение технических работ

5.1 Проведение запланированных технических работ производится в часы наименьшей активности интернет-пользователей.

5.2 При осуществлении технических работ возможно временное ограничение доступности сервера. В случае если при проведении запланированных технических работ, доступность сервера будет ограничена, Пользователь уведомляется о проведении таких работ по электронной почте не менее чем за 24 часа до начала проведения работ.

5.3 За Оператором остается право без предупреждения производить технические работы при возникновении аварийных ситуаций и при необходимости обеспечения бесперебойной работы ресурсов клиентов.

6. Условия компенсации услуг

6.1 Клиент имеет право на получение компенсации. Это возможно при возникающих перерывах в работе основных услуг (хостинг), на прямую не зависящих от Пользователя.

6.2 Компенсация может быть начислена в следующих случаях:

- При возникновении частых перерывов в работе сервера. Продолжительностью менее 1 часа от 6 раз за сутки. Компенсация будет начислена в соответствии с тарифным планом пользователя, в размере стоимости услуги за сутки. Данная компенсация может быть начислена за каждый день подобных перебоев в работе.
- При потере данных Пользователя без возможности архивного восстановления данных по вине Оператора. Сумма компенсации в этой ситуации будет начисляться в соответствии с тарифным планом стоимостью за месяц предоставления услуги. Максимальная компенсация стоимости услуг за месяц является ответственностью Оператора и ограничивается тарифным планом Пользователя.
- Компенсация Пользователю начисляется только в увеличении срока оказания услуг.

6.3 Для получения компенсации Пользователь оформляет заявку (тикет) в личном кабинете, или направляет по электронной почте. Заявка должна быть оформлена не позднее 30 дней с момента

возникновения данной ситуации. Назначение компенсации может быть рассмотрено не ранее чем через день после рассмотрения заявки Оператором.

Компенсация может быть предоставлена не во всех случаях, описанных выше. Возникают ситуации, в которых компенсация не рассматривается. К таким относятся:

- тестовые режимы услуг для Пользователей;
- при нарушении условий договора по вине Пользователя, несвоевременная оплата, заявление о прекращении предоставлении услуг;
- при DDOS-атаках, данные обстоятельства носят непреодолимую силу;
- при условиях, не зависящих от Оператора-взлом личных данных через код, SMS, похищение пользовательских реквизитов, при удалении информации о Пользователе, в результате вирусной атаки;
- перебои программного обеспечения, которые повлекли простои;
- при проблемах вне действия сил Оператора. К ним относятся аварийные ситуации в дата-центре, недоступность внешних каналов связи, в том числе и магистральных. Оператор на эти ситуации повлиять не в силах.

Руководитель службы продаж услуг дата-центра _____



Клименко С.А.

