

Соглашение об уровне обслуживания

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA) действует для пользователей, акцептовавших публичную оферту на сайте <https://qualia-factory.ru/documents/public-offer.pdf> (далее – Оферта) или заключил Договор с ИП Новицкий Фёдор Витальевич на предоставление услуг (аренда VPS сервера) и является неотъемлемой частью Договора.

Качественные показатели услуги

- 1.1. 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 частей сервера или другого оборудования технологической площадки. При этом под сроком недоступности понимается срок с момента принятия в работу службой поддержки Исполнителя сообщения заказчика посредством Тикет-системы до момента направления Заказчику электронного письма с ответом о решении инцидента. Предоставление обходного решения также рассматривается Сторонами как решение.

Порядок оказания информационной и технической поддержки

- 2.1. Информационная поддержка включает в себя получение справочной информации о предоставляемых услугах Провайдера.
Информационная поддержка осуществляется в рабочие дни с 10:00 до 19:00 по электронной почте и средствам протоколов мгновенного обмена сообщениями (jivo)
Время ответов на вопросы по средствам протоколов мгновенного обмена сообщениями (Jivo) составляет до 1 часа в штатном режиме работы и может быть увеличено в случае возникновения нештатной ситуации. Время ответа по электронной почте или на тикет составляет не более 24 часов
- 2.2. Техническая поддержка осуществляется в рабочие дни с 10:00 до 19:00. Техническая поддержка пользователей предоставляется по тикету. Время первичного ответа на запрос составляет не более 2 часов. Если решение тикета находится вне компетенции отдела технической поддержки, он передается в соответствующий отдел.
- 2.3. Провайдер не несет ответственности за качество каналов связи, организуемыми третьими лицами.

Время реагирования на неисправности

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

Технические работы

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

При проведении плановых технических работ возможно временное ограничение доступности сервера. В случае если при проведении плановых 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. За Провайдером остается право без предупреждения производить технические работы при возникновении аварийных ситуаций и при необходимости обеспечения бесперебойной работы ресурсов пользователей.

Компенсация

- 5.1 При наличии перерывов в предоставлении основных услуг (аренда VDS сервера), в случаях когда такие перерывы вызваны причинами, находящимися в зоне ответственности Провайдера, пользователь имеет право на получение компенсации.

- 5.2 Компенсация начисляется:

в случае периодических перерывов в предоставлении сервиса, которые занимают по отдельности менее часа, компенсация выплачивается при 6 и более сбоев, произошедших в течение суток, в размере стоимости услуги за сутки (в соответствии с тарифом пользователя). В случае если сбои продолжаются в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором было 6 или более сбоев.

в случае перерыва в предоставлении сервиса 6 и более часов (разово или в совокупности за сутки), в размере стоимости услуги за сутки (в соответствии с тарифом пользователя). В случае если сбои продолжаются в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором была превышена длительность перерыва в предоставлении сервиса в соответствии с указанным положением.

при утрате данных пользователя без возможности восстановления из резервной копии (если такая утрата обусловлена взломом сервера, администрируемого Провайдером, либо является следствием действий сотрудника Провайдера), в размере стоимости услуги за месяц (в соответствии с тарифом пользователя).

В любом случае ответственность Провайдера ограничивается стоимостью услуг за месяц в соответствии с тарифом пользователя (максимальная компенсация).

Во всех случаях компенсация начисляется пользователям в виде увеличения периода оказания услуг.

- 5.3 Для получения компенсации пользователю необходимо в течение 30 дней с момента возникновения инцидента создать соответствующий тикет в панели управления в Jivo, либо направить такую заявку по электронной почте.

Компенсация может быть начислена не ранее, чем на следующий день после возникновения инцидента.

Компенсация не предоставляется в следующих случаях:

если услуги предоставляются в тестовом режиме;

если остановка обслуживания вызвана нарушением условий договора с пользователем и приложений к нему;

при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (в том числе, DDOS-атака);

взлома сайта пользователя через его код, CMS, похищенные с компьютера пользователя реквизиты доступа и в других случаях, находящихся вне зоны ответственности Провайдера;

проблем в программном обеспечении, повлекших за собой простой в обслуживании;

иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности Провайдера, в том числе авариях в дата-центре или проблемах во внешних каналах связи (включая ошибки у магистральных провайдеров, на которые Провайдер не может повлиять).

