

Версия документа 1.3 от 17 Августа 2009 года. Только для выделенного (VPS) хостинга и динамического выделенного (DDS) хостинга.

**СОГЛАШЕНИЕ**  
об уровне обслуживания  
(SLA)

к Договору № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_ г.  
на абонентское обслуживание

г. Москва  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_ г.

Общество с ограниченной ответственностью «РУСОНИКС», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Гончарова А.И., действующего на основании Устава, в силу предоставленных полномочий, и

\_\_\_\_\_, в \_\_\_\_\_ лице  
\_\_\_\_\_, действующего \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ основании

(для физического лица указать серию \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ паспорта, кем \_\_\_\_\_  
и когда \_\_\_\_\_ выдан), именуемое в дальнейшем  
«Абонент»,  
(именуемые в дальнейшем совместно «Стороны»),

**ЗАКЛЮЧИЛИ НАСТОЯЩЕЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ О НИЖЕСЛЕДУЮЩЕМ:**

## 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

В настоящем Соглашении Стороны в дополнение к действующему Договору на абонентское обслуживание по предоставлению услуг информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в сети Интернет договорились об определенных требованиях к качеству услуг и сервисов, выполнение которых гарантируется Исполнителем.

В Соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества услуг Исполнителя, возможность контролировать Сторонами эти показатели, размеры и порядок компенсации в случае нарушения гарантий по настоящему Соглашению.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины и определения, используемые в настоящем Соглашении, понимаются и толкуются в соответствии с их изложением в Договоре на абонентское обслуживание на официальном web-сервере Исполнителя: <http://www.rusonyx.ru>, включая настоящее Соглашение, а так же в соответствии с действующим законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации, применяемыми в деловом обороте терминами и определениями для аналогичных услуг.

Аварийная ситуация – недоступность услуги Исполнителя, вызванная неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя или его контрагентов, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты.

Инцидент – событие, обусловленное явной или предполагаемой недоступностью услуги Исполнителя в силу тех или иных причин.

Запрос Абонента об инциденте – сообщение Абонента о недоступности услуги Исполнителя, принимается по официальным адресам электронной почты и/или телефонам технической поддержки Исполнителя.

Плановые регламентные работы - комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его контрагентов.

Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его контрагентов.

Стандартное время регламентных работ (обслуживания) – периоды времени с 9.00 до 23.00 часов в субботу и воскресенье и с 23.00 до 09.00 с понедельника по пятницу по московскому времени.

### 3. ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

В настоящем Соглашении Стороны признают, что Исполнитель гарантирует объявленный уровень обслуживания только в технологических границах ответственности сети Исполнителя.

### 4. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И УРОВНЯ СЕРВИСА

#### 4.1. Описание услуг, их характеристик и производительности.

**Гарантии качества предоставления услуг и уровня сервиса применяются только для услуг виртуального выделенного (VPS) хостинга и динамического выделенного (DDS) хостинга Исполнителя.**

Сведения об указанных услугах и их характеристиках приведены в Приложении № 4 к Договору на абонентское обслуживание, размещены на web-сервере Исполнителя: <http://www.rusonyx.ru>.

#### 4.2. Время доступности услуг.

Исполнитель предоставляет Абоненту услуги 24 часа в сутки, ежедневно без перерывов, если иное не указано в тексте Договора на абонентское обслуживание, Приложений к нему или в тексте настоящего Соглашения.

Недоступность услуг Исполнителя может быть вызвана или связана с:

- 1) Аварийной ситуацией.
- 2) Плановыми регламентными работами.
- 3) Срочными работами.
- 4) Прочими инцидентами.

Плановые регламентные и срочные работы, проводимые в стандартное время регламентных работ (обслуживания), не требуют уведомлений Абонентов со стороны Исполнителя.

Информация о плановых технических работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), публикуется на web-сервере Исполнителя: <http://www.rusonyx.ru> за 48 часов до начала работ

Информация о срочных работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), публикуется на web-сервере Исполнителя: <http://www.rusonyx.ru> за 12 часов до начала работ

Информация о срочных работах, связанных с ликвидацией аварийной ситуации и проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), публикуется на web-сервере Исполнителя: <http://www.rusonyx.ru> не позднее 12 часов с начала работ

#### 4.3. Обработка запроса Абонента об инциденте.

Абонент обязан сообщить электронным письмом и/или по телефону в службу технической поддержки Исполнителя об отсутствии доступа к ресурсам, размещенным на одном из тарифных планов виртуального выделенного (VPS) хостинга и динамического выделенного (DDS) хостинга Исполнителя, а так же о предполагаемой продолжительности данного инцидента в течении 5 дней с момента обнаружения инцидента.

Исполнитель анализирует запрос Абонента об инциденте, основываясь на лог-файлах и данных системы мониторинга услуг Исполнителя.

Периоды плановых регламентных и срочных работ не принимаются во внимание и не учитываются.

Время реакции Исполнителя на запрос Абонента об инциденте, включая принятие решения о возможной компенсации, не должно превышать 15 дней с момента получения запроса Абонента.

Результатом реакции Исполнителя на запрос Абонента об инциденте являются следующие действия Исполнителя:

- 1) Подтверждение получения запроса Абонента об инциденте.
- 2) Подтверждение или отказ в подтверждении инцидента.
- 3) Фиксация времени и продолжительности инцидента.
- 4) Подтверждение или отказ в подтверждении ответственности Исполнителя по настоящему Соглашению за данный инцидент.

5) Принятие и исполнение принятого решения о компенсации Абоненту на условиях настоящего Соглашения периода недоступности услуги Исполнителя по подтвержденному Исполнителем инциденту и ответственности Исполнителя по настоящему Соглашению за данный инцидент.

6) Принятие своевременных мер к восстановлению доступности услуги Исполнителя.

#### 4.4. Компенсации недоступности услуг.

Для получения компенсации Абоненту необходимо в течение 5 дней с момента обнаружения инцидента, направить или продублировать ранее направленный в службу технической поддержки запрос Абонента об инциденте на [info@rusonyx.ru](mailto:info@rusonyx.ru), в котором указать номер Договора, код услуги, период недоступности услуги, а так же указать на свое желание получить компенсацию. Запрос будет рассмотрен в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения.

1) Если Исполнитель подтверждает, что услуга была недоступна в течение 1 или более (но менее 4) часов подряд в течение календарного месяца, то по подтвержденному Исполнителем запросу Абонента об инциденте Исполнитель компенсирует стоимость ненадлежащим образом предоставленной услуги за 1 день предоставления услуги по данному тарифу с учетом всех предоставленных скидок.

2) Если Исполнитель подтверждает, что услуга была недоступна в течение 4 или более часов подряд (но менее 8) в течение календарного месяца, то по подтвержденному Исполнителем запросу Абонента об инциденте Исполнитель компенсирует стоимость ненадлежащим образом предоставленной услуги за 1 неделю предоставления услуги по данному тарифу с учетом всех предоставленных скидок.

3) Если Исполнитель подтверждает, что услуга была недоступна в течение 8 или более часов подряд в течение календарного месяца, то по подтвержденному Исполнителем запросу Абонента об инциденте Исполнитель компенсирует стоимость ненадлежащим образом предоставленной услуги за 2 недели предоставления услуги по данному тарифу с учетом всех предоставленных скидок.

Компенсация стоимости ненадлежащим образом предоставленной услуги осуществляется путем:

- продления периода оказания услуги на указанный выше срок компенсации или
- путем учета стоимости услуги за указанный выше срок компенсации при апгрейде (переходе на новый) тарифного плана.

Компенсация стоимости ненадлежащим образом предоставленной услуги может быть произведена только один раз в месяц за прошедший или текущий календарный месяц, независимо от количества инцидентов в этом месяце. Продолжительность инцидентов по подтвержденным Исполнителем запросам Абонента об инциденте не суммируется.

#### 4.5. Гарантия начала предоставления услуг.

Исполнитель гарантирует начало предоставления услуг виртуального выделенного (VPS) хостинга и динамического выделенного (DDS) хостинга в течении 3 рабочих дней со дня зачисления средств Абонента на расчетный счет Исполнителя.

Началом оказания услуг считается момент, когда Исполнитель предоставил Абоненту пароль и регистрационную информацию к заказанному тарифному плану хостинга, что позволяет Абоненту произвести необходимые настройки тарифного плана и разместить файлы данных.

Гарантия начала предоставления услуг не распространяется на случаи, если задержки с установкой оборудования и/или включения сервиса связаны с отсутствием всех необходимых данных Абонента, некорректной оплатой, а также вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

При нарушении гарантии начала предоставления услуг, Исполнитель компенсирует стоимость ненадлежащим образом предоставленной услуги в размере 50% установочной платы, если таковая имеется, с учетом всех предоставленных скидок. Компенсация стоимости ненадлежащим образом предоставленной услуги осуществляется аналогичным пункту 4.4 настоящего Соглашения образом.

#### 4.6. Ограничение гарантий и компенсаций.

Указанные выше гарантии и компенсации не предоставляются в случае, когда недоступность услуги была прямо или косвенно вызвана:

1) причинами, находящимися за пределами разумного контроля Исполнителя, - включая, но, не ограничиваясь: изменения нормативных актов, войны, вооруженные конфликты, терроризм, пожар, наводнение, эпидемии, недоступность или нарушение функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц,

нарушения работы транспорта, сетевые атаки или несанкционированный доступ, сбои программного обеспечения, разработанного третьими лицами, невозможность получения расходных материалов, электроэнергии и других необходимых для обеспечения доступности услуги ресурсов;

2) неработоспособностью телекоммуникационных сетей, находящихся за пределами зоны ответственности Исполнителя;

3) ликвидацией аварийных ситуаций, которые вызваны обстоятельствами непреодолимой силы;

4) сбоями системы DNS, находящимися за пределами прямого контроля Исполнителя;

5) действиями самого Абонента или уполномоченных им лиц, включая использование Абонентом своего программного обеспечения;

6) отказами программного обеспечения и коммуникационного оборудования, являющегося собственностью или арендуемого Абонентом, включая кэширование в абонентском программном обеспечении при доступе по протоколу HTTP и задержки распространения DNS информации, которые могут вызвать временную недоступность услуги;

7) направленными DDOS атаками и другими подобными воздействиями на сеть Исполнителя;

8) превышением ресурсов, предоставленных Исполнителем для данного тарифного плана хостинга.

4.7. Настоящее Соглашение заключается, изменяется и прекращается в порядке, установленном в Договоре на абонентское обслуживание.

4.8. С учетом положений настоящего Соглашения, все остальные обязательства, не предусмотренные явно Договором на абонентское обслуживание или действующим законодательством, не увеличивают обязательств и гарантий Исполнителя.

4.9. Соглашение составлено в 2 (двух) экземплярах на русском языке, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

Абонент: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

МП

Исполнитель: \_\_\_\_\_/А.И. Гончаров/

МП