

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

для облачных услуг и сервисов

Оглавление

Оглавление	1
1. Предмет Соглашения	1
2. Порядок оказания услуг	2
3. Термины и определения	2
4. Уровни обслуживания	3
5. Технические (регламентные) работы	4
6. Порядок оказания технической поддержки	4
7. Время устранения неисправностей	5
8. Компенсация	5
9. Процедура разрешения споров	7

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement, SLA), далее именуемое «Соглашение», распространяется на услуги и сервисы, указанные в п. 1.1. Соглашения (далее – «облачные услуги и сервисы»), оказываемые ООО «СпейсВэб» (далее – «Исполнитель») лицам, заключившим с Исполнителем Договор на оказание услуг хостинга и регистрации доменов, опубликованный на веб-сервере Исполнителя по адресу: <https://sweb.ru/docs/oferta.pdf> (далее – «Договор»), далее именуемым «Заказчики», а в единственном числе – «Заказчик», является неотъемлемой частью Договора и определяет качественные и количественные метрики предоставляемых Исполнителем услуг и ответственность Исполнителя за качество и доступность предоставляемых услуг и сервисов.

1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение определяет порядок и условия предоставления Исполнителем гарантий доступности и уровней обслуживания следующих услуг и сервисов:

- услуги VDS, в том числе Конфигуратор VDS;
- услуга «Мониторинг»;
- услуга «Конфигуратор DBaaS»;
- услуга «Кластеры Kubernetes»;
- услуга «Объектное хранилище S3»;

- сервис «Балансировщик нагрузки»;
- услуга «Облачные бэкапы»;
- услуга «Защищенный IP-адрес с DDoS Guard для VPS»;
- опция аренды выделенного сервера «Приватное облако».

1.2. Гарантии доступности облачных услуг и сервисов применяются при условии соблюдения Заказчиком Договора, Правил предоставления услуг, являющихся неотъемлемой частью Договора, и иных технических ограничений, установленных в соответствии с характеристиками и условиями выбранной Заказчиком услуги либо сервиса.

2. Порядок оказания услуг

2.1. Порядок заказа и оплаты услуг устанавливается Договором и приложениями к нему.

2.2. Конкретный перечень и объем услуг определяются Заказчиком самостоятельно путём создания соответствующих заказов на услуги по форме, установленной Исполнителем, и их оплаты в полном объёме, согласно выбранному Заказчиком тарифному плану и периоду пользования услугой.

2.3. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента заказа и оплаты услуги Заказчиком. Срок действия Соглашения равен сроку действия Договора.

3. Термины и определения

Облачные виртуальные серверы VPS/VDS – определения VPS (Virtual Private Server), «Виртуальный частный сервер», и VDS (Virtual Dedicated Server), «Виртуальный выделенный сервер», признаются равнозначными и подразумевают виртуальные серверы, запущенные на базе физического сервера.

Облачные базы данных (DBaaS) (Database as a service) – облачная услуга, обеспечивающая автоматизированную систему для хранения структурированных данных и управления ими.

Балансировщик нагрузки (Load balancer) – сервис распределения запросов между несколькими виртуальными серверами, гарантирующий работу системы даже в случае отказа одного из серверов.

Приватное облако (Private cloud) – опция аренды выделенного сервера, при которой все выделенные ресурсы сервера используются одним Заказчиком для создания VPS.

Защита от DDoS уровня L7 (услуга «Защищенный IP-адрес с DDoS Guard для VPS») обеспечивает надежную защиту серверов от сложных целевых атак, повышая устойчивость инфраструктуры к внешним угрозам.

Мониторинг – услуга для проверки доступности сайтов, сервисов и портов.

Облачные бэкапы (BaaS) (Backup-as-a-Service) – услуга, позволяющая в любой момент времени сделать мгновенный снимок сервера (снэпшот), хранящийся на отдельном сервере с целью дополнительной отказоустойчивости.

Kubernetes в облаке (KaaS) (услуга «Кластеры Kuberbetes») – облачная услуга, предоставляющая возможность развертывания, управления и масштабирования контейнеризированных приложений с использованием платформы Kubernetes. Она позволяет пользователям запускать кластеры Kubernetes прямо в облаке, обеспечивая простоту эксплуатации, автоматизацию операций и поддержку высокодоступных инфраструктурных решений.

Объектное хранилище S3 (Simple Storage Service) – объектное хранилище, предназначенное для надежного хранения больших объемов данных в виде объектов произвольного размера.

Доступность (Uptime) – гарантируемое время работоспособности услуги в отчетном периоде в соответствии с заявленными параметрами.

Недоступность (Downtime) – состояние, при котором со стороны мониторинга Исполнителя фиксируется неработоспособность услуги. Фактическая недоступность определяется как отношение суммарного зафиксированного Исполнителем времени простоя услуги или сервиса в отчетном периоде к максимальному времени доступности, указанному в гарантиях уровней доступности, умноженного на 100%.

Время реакции на инцидент (Response Time) – период времени с момента поступления заявки Заказчика в технический отдел до взятия её в работу.

Инцидент – событие, при котором фиксируется нарушение нормального функционирования услуги и/или сервиса или снижение качества такой услуги и/или сервиса ниже гарантированного уровня (за исключением плановых технических работ).

4. Уровни обслуживания

4.1. Облачные услуги и сервисы предоставляются на технологических площадках, представленных в Таблице 1:

Таблица 1 - Технологические площадки (ЦОД)

Услуга	Технологическая площадка
Услуги и сервисы, указанные в п. 1.1. Соглашения, за исключением услуги «Защищённый IP-адрес с DDoS Guard для VPS»	ЦОД «Дата-Центр №1» уровня Tier III, г. Санкт-Петербург, Предпортовая ул., д.5 ЦОД «Москва-II» уровня Tier IV, г. Москва, пл. Академика Курчатова, д.1, стр.119
Защищённый IP-адрес с DDoS Guard для VPS	ЦОД «Дата-Центр №1» уровня Tier III, г. Санкт-Петербург, Предпортовая ул., д.5

4.2. Гарантии доступности облачных услуг и сервисов, за исключением времени проведения плановых технических работ, представлены в Таблице 2.

Таблица 2 - Гарантии уровня доступности услуг

Услуга/Сервис	Гарантии доступности в отчетный период
VPS/VDS	99,95%
Конфигуратор DBaaS	99,95%
Балансировщик нагрузки	99,90%
Опция «Приватное облако»	99,50%

Защищенный IP-адрес с DDoS Guard для VPS	99,98%
Мониторинг	99,90%
Облачные бэкапы	99,98%
Кластеры Kubernetes	99,95%
Объектное хранилище S3	99,95%

5. Технические (регламентные) работы

5.1. Исполнитель вправе приостанавливать предоставление услуг и сервисов на время, необходимое для проведения профилактических (регламентных) работ. Проведение регламентных технических работ планируется Исполнителем, при наличии такой возможности, в часы наименьшей сетевой активности. При осуществлении плановых работ возможно временное ограничение доступности услуги или отдельных сервисов. Стороны соглашаются с тем, что данные перерывы не квалифицируются как недоступность.

5.2. О проведении запланированных (регламентных) технических работ Исполнитель уведомляет Заказчика о времени и периоде возможной недоступности услуги или отдельных её сервисов по электронной почте, указанной Заказчиком в качестве административной в Панели управления (далее – «административный e-mail»), не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала проведения таких работ.

6. Порядок оказания технической поддержки

6.1. Техническая поддержка осуществляется круглосуточно в режиме 24/7.

6.2. Техническая поддержка осуществляется специалистами технического отдела Исполнителя (далее – «технический отдел») по заявке Заказчика, направленной через пользовательскую Панель управления, с последующим предоставлением ответа Исполнителем на административный e-mail Заказчика. Статус заявки и ответ дублируются в соответствующем разделе пользовательской Панели управления.

6.3. Время принятия в работу техническим отделом заявки, направленной Заказчиком из пользовательской Панели управления, с целью проведения первичной диагностики и установления причин возникновения инцидента составляет не более 1 (одного) часа с момента поступления заявки.

6.4. В случае необходимости продления сроков рассмотрения заявки, Заказчик дополнительно уведомляется о данном обстоятельстве с сообщением возможных сроков решения.

6.5. Время последующих ответов может быть увеличено в случае необходимости проведения глубокого анализа по сути заявки и/или возникновения внештатной ситуации, но не более 1 (одних) суток с момента последнего ответа.

7. Время устранения неисправностей

7.1. Общее время устранения неисправностей включает в себя фиксацию инцидента на стороне Исполнителя, диагностику причин его возникновения и фактического возвращения услуги или сервиса в работоспособное состояние.

7.2. Время проведения диагностики и установления причин возникновения инцидента с момента принятия заявки в работу составляет не более 4 (четырёх) часов.

7.3. Время устранения неисправностей, которые по результатам диагностики носят программный характер, составляет не более 6 (шести) часов с момента установления причин возникновения инцидента.

7.4. В случае необходимости замены вышедших из строя комплектующих для устранения технических неисправностей программно-аппаратного комплекса на предоставленном Заказчику Оборудовании, Исполнитель выполняет указанные работы в срок не более 3 (трёх) рабочих дней при наличии таких комплектующих. В случае отсутствия необходимых комплектующих у Исполнителя, срок может быть увеличен до 10 (десяти) рабочих дней.

8. Компенсация

8.1 Порядок предоставления компенсации

8.1.1. При наступлении обстоятельств, указанных в пп. 8.2.1., 8.2.2. Соглашения, Заказчик имеет право на получение компенсации за каждый полный час перерыва в предоставлении услуг из расчёта стоимости основной услуги Заказчика в отчётном периоде. Под «основной услугой» в рамках настоящего Соглашения понимается услуга VPS либо аренды выделенного сервера, в зависимости от того, при оказании какой услуги наступили вышеуказанные обстоятельства.

8.1.2. Общая сумма компенсации не может превышать сумму, эквивалентную стоимости основной услуги Заказчика по действующему тарифному плану за отчётный период, в течение которого был зафиксирован инцидент.

8.1.3. Компенсация предоставляется Заказчику путём проведения перерасчёта ранее внесённых на Лицевой счёт денежных средств, израсходованных на основную услугу в текущем отчётном периоде по тарифному плану, действующему на момент возникновения инцидента, или путём увеличения периода оказания данной услуги.

8.2. Компенсация предоставляется:

8.2.1. В случае превышения в отчетном периоде гарантированного лимита доступности услуги, установленного пунктом 4.2. Соглашения, вследствие вины Исполнителя, за исключением случаев, перечисленных в пп. 8.3.1. - 8.3.6.

Соглашения, Заказчик имеет право на компенсацию за каждый час недоступности услуги исходя из размеров, установленных в Таблице 3, и зависит от общей продолжительности недоступности, но в совокупности не более 100% (ста процентов) стоимости основной услуги за отчётный период.

Таблица 3 - Размер компенсации

Период недоступности	Компенсация
До 1 часа	0,14%
От 1 часа до 3 часов	0,5%
От 3 часов и более	1%

8.2.2. При утрате данных и (или) повреждении контента Заказчика без возможности восстановления из резервной копии в случаях, если такая утрата обусловлена аварийной ситуацией, техническим сбоем в работе программно-аппаратного комплекса Исполнителя или иными причинами, находящимися в зоне ответственности Исполнителя, предоставляется компенсация, эквивалентная 100% (ста процентам) стоимости основной услуги Заказчика в отчётном периоде, в течение которого произошла утрата или повреждение данных.

8.3. Компенсация не предоставляется в следующих случаях:

8.3.1. Недоступность услуги и/или сервиса вызвана приостановкой работы вследствие нарушения Заказчиком Договора, Правил предоставления услуг и/или иных приложений к Договору, включая обязательства по оплате услуг по выбранному Заказчиком тарифному плану и сопутствующих сервисов.

8.3.2. Услуга находится в режиме тестового (пробного) периода по выбранному Заказчиком тарифному плану, если таковые условия предусмотрены для выбранной услуги и/или сервиса.

8.3.3. Частичная или полная недоступность вызвана действиями Заказчика и/или третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь, с использованием услуг, сервисов и оборудования, а также программного обеспечения, не входящего в перечень предустановленного Исполнителем, согласно выбранной Заказчиком при оформлении услуги конфигурации.

8.3.4. В случае передачи и/или утери Заказчиком реквизитов доступа (Логина и Пароля) к услугам и сервисам, несанкционированного доступа (взлома) через уязвимости и некорректные настройки безопасности программного обеспечения, установленного Заказчиком и/или третьими лицами самостоятельно, и в иных случаях, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя.

8.3.5. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, в том числе чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, не подлежащих разумному контролю со стороны Исполнителя, определённых условиями Договора.

8.3.6. При наступлении иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя, в том числе при авариях в центре обработки данных (дата-центре) или внештатных ситуациях на внешних каналах телекоммуникационной связи (локальных провайдеров доступа и магистральных провайдеров), включая ограничения доступа со стороны органов государственной власти.

8.4. Порядок обращения за компенсацией

8.4.1. Обращение Заказчика о предоставлении компенсации начинается рассматриваться только после полного исчерпания инцидента, повлекшего за собой недоступность услуги.

8.4.2. Для рассмотрения возможности предоставления компенсации, Заказчик направляет обращение в Службу контроля качества Исполнителя посредством отправки сообщения из раздела “Жалобы и Предложения” Панели управления аккаунтом или по электронной почте по адресу feedback@sweb.ru не позднее 30 (тридцати) календарных дней после исчерпания инцидента, указав в заявке достаточные для идентификации Заказчика сведения, номер заявки, в которой решался вопрос по инциденту, и описание причин своего обращения в свободной форме.

8.4.3. В случае отсутствия возможности идентифицировать Заказчика и/или услугу, в ходе предоставления которой произошёл инцидент, или при невозможности авторизации Заказчика, рассмотрение заявки может быть отложено до предоставления Заказчиком необходимых сведений.

8.4.4. Заявка на рассмотрение возможности предоставления компенсации рассматривается Службой контроля качества в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10:00 до 19:00 по московскому времени в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента обращения Заказчика, при условии идентификации Заказчика, исчерпания инцидента и завершения всех обстоятельств, причин и факторов, повлиявших на его возникновение, течение и окончание.

8.4.5. В случае необходимости продления сроков рассмотрения заявки Заказчик дополнительно уведомляется о данном обстоятельстве с указанием возможных сроков решения.

8.4.6. После положительного рассмотрения заявки на компенсацию, её фактическое предоставление осуществляется в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента принятия её в работу с последующим уведомлением Заказчика в рамках той же заявки.

9. Процедура разрешения споров

9.1. Споры и разногласия, возникшие в ходе исполнения настоящего Соглашения, решаются Сторонами путем переговоров, а в случае недостижения согласия – в соответствии с Договором и действующим законодательством Российской Федерации.