

## Соглашение об уровне обслуживания «SLA-Premium» для клиентов HOSTLIFE

1. Порядок предоставления
2. Качественные показатели Услуг
3. Порядок оказания технической поддержки
4. Время устранения неисправностей
5. Технические работы
6. Компенсации

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA) действует для клиентов, заключивших с хостинг-провайдером HOSTLIFE (далее - Провайдер) Договор на предоставление услуг (как минимум, один заказ на услугу виртуального хостинга тарифной группы Premium, либо от 10 активных заказов на услуги виртуального хостинга, либо от 5 активных заказов на виртуальные выделенные серверы, либо от 3 активных заказов на физические выделенные серверы, далее — Услуги), является неотъемлемой частью Договора и должно применяться на определенных здесь условиях в границах ответственности Провайдера.

### 1. Порядок предоставления Услуги

После заключения Договора и получения Провайдером платы за Услугу доступ к Услуге предоставляется в течении следующего времени:

- для виртуального хостинга: в течении 15-30 минут после оплаты;
- для виртуальных выделенных серверов (VPS): в течении 30-60 минут после оплаты;
- для выделенных физических серверов: в течении 1-3 суток после оплаты;

Объем Услуг (период предоставления Услуг, запрошенных пользователем у Провайдера) определяется размером внесенного пользователем авансового платежа. При исчерпании объема Услуг Провайдер не несет ответственности за сохранность информации пользователя, размещенной на вычислительных мощностях Провайдера. Кроме того, при исчерпании объема Услуг информация пользователя, размещенная на вычислительных мощностях Провайдера, может быть удалена Провайдером по его усмотрению в любое время, в т.ч. и сразу же после исчерпания объема Услуг.

### 2. Качественные показатели Услуги

Ключевым качественным показателем для Услуг Провайдера является Uptime - гарантированная доступность Услуги.

Провайдер обязан обеспечивать показатель Uptime не ниже 99,9% по итогам года (не более 9 часов недоступности сервисов в год по данным системы мониторинга Провайдера). Показатель Uptime не учитывает время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной части сервера или другого оборудования технологической площадки, о которых клиенты уведомляются заведомо средствами оповещения Провайдера.

Мониторинг серверов Услуг осуществляется Провайдером круглосуточно.

### **3. Порядок оказания технической поддержки**

**Техническая поддержка** осуществляется круглосуточно, без выходных и перерывов. Техническая поддержка пользователей предоставляется при наличии официального запроса со стороны клиента, в виде тикета в биллинг-панели Провайдера.

Время обработки тикета не превышает 6 часов. Если решение тикета находится вне компетенции отдела технической поддержки, то он передается в соответствующий функциональный отдел компании.

Время на устранении возможных неисправностей службой технической поддержки:

- Критические неисправности — не более 12 часов;
- Неисправности, которые не влияют на работу основных сервисов, — не более 5 рабочих дней;
- Неисправности, связанные с аварийными ситуациями оборудования, — не более 72 часов.

Провайдер не несет ответственности за каналы связи, организуемые третьими лицами.

### **4. Время устранения неисправностей**

В случае выхода из строя аппаратной и программной части сервера или другого оборудования технологической площадки, гарантированное время устранения неисправности составляет не более 6 часов с момента обнаружения проблемы.

### **5. Технические работы**

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

При осуществлении технических работ в случае крайней необходимости возможно временное ограничение доступности сервера Услуг. 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.

Провайдер оставляет за собой право без предупреждения производить технические работы при возникновении аварийных ситуаций и при необходимости обеспечения бесперебойной работы ресурсов клиентов, однако оповещение клиентов о проведении подобных работ производится в любом случае.

### **6. Компенсация**

В случае превышения времени недоступности сервера, описанного в данном соглашении, клиент имеет право на получение компенсации.

Размер компенсации за каждый полный час непрерывного простоя сверх указанной нормы, определяется в индивидуальном порядке. Компенсация предоставляется в виде увеличения периода оказания Услуг.

Запросы на получения компенсации подаются в отдел пролаж посредством тикет системы, в течение 30 дней с момента возникновения инцидента.

Компенсация не предоставляется в следующих случаях:

- если Услуги предоставляются в тестовом режиме;
- если остановка обслуживания вызвана нарушением условий Договора и приложений к нему;

- наступления обстоятельств непреодолимой силы;
- иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности Провайдера.