

# СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА ДЛЯ УСЛУГИ «АРЕНДА СТОЕЧНОГО МЕСТА/ШКАФА» (SLA)

г. Нижний Новгород

## 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора и определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении предусмотренных Дополнением Услуг.
- 1.2. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения Стороны руководствуются условиями Договора и Дополнения.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Недоступность услуги** — невыполнение требуемых функций услуги в определенный момент или в течение заданного интервала времени. Недоступность услуги выражается как интервал времени, в течение которого услуга является фактически не доступной для реализации. Недоступность услуги может быть вызвана:

- Аварией в инфраструктуре Дата-центра, проведением аварийно-восстановительных работ (инцидент);
- Плановыми профилактическими работами (не более 1,6 часов в год) с предварительным уведомлением за 5 календарных дней до даты отключения;
- Срочными профилактическими работами. Лимит по времени проведения срочных профилактических работ не может быть установлен в связи с невозможностью планирования возникновения необходимости данных мер при оказании услуг. Предварительно Заказчик должен быть уведомлен о проведении данных работ не более чем за 24 часа до отключения. В случае не уведомления об отключении, данное время недоступности услуги не считается временем проведения профилактических работ и подлежит компенсации.

**Плановые профилактические работы** — заранее запланированные мероприятия по предотвращению сбоев и отказов оборудования инфраструктуры Дата-центра, а также проведение ремонтно-восстановительных работ, на период которых услуги будут недоступны.

**Срочные профилактические работы** — комплекс внеплановых мероприятий, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправности оборудования инфраструктуры Дата-центра.

**Аварийно-восстановительные работы** — незапланированные работы по восстановлению доступности услуги, вызванные аварийной ситуацией. Уведомление о проведении подобных работ направляется незамедлительно при наличии технической возможности.

**Соглашение об уровне услуг: Аренда серверной шкафа** — далее по тексту «Соглашение».

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗМЕЩАЕМОМУ ОБОРУДОВАНИЮ

- 3.1. Оборудование Заказчика, размещаемое в Дата-центре, должно соответствовать изложенным в настоящем Соглашении требованиям и должно пройти оценку технического специалиста Оператора, который, в случае несоответствия требованиям, может не принять оборудование к размещению и потребовать его замены или модификации.

- 3.2. Размещаемое оборудование должно отвечать требованиям электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи. В случае если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электроснабжения, необходимые преобразователи предоставляются Заказчиком. Энергопотребление Оборудованием в стойке не должно превышать значений, указанных в Приложении №1.
- 3.3. С целью обеспечения информационной и физической безопасности, персонал Оператора вправе провести проверку устанавливаемого Заказчиком оборудования. Проверка может проводиться как при первоначальной установке оборудования, так и после каждого случая технического обслуживания силами Заказчика, и может включать осмотр каждой единицы оборудования. Указанная проверка производится в присутствии представителя Заказчика. В случае если оборудование не соответствует требованиям информационной и физической безопасности составляется акт с указанием причин, по которым оборудование не принято к установке.
- 3.4. Оператор оставляет за собой право выполнять визуальный осмотр оборудования Заказчика, а также сканирование радиочастотного эфира на предмет выявления несанкционированных беспроводных сетей.
- 3.5. Размещаемое оборудование должно предоставляться Заказчиком с комплектом необходимых для монтажа и подключения материалов (шнуров электропитания, крепежа).
- 3.6. Оборудование размещается в строгом соответствии с параметрами, указанными в согласованном Сторонами Приложении №1.

#### **4. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ**

- 4.1. В рабочее время (по будним дням с 09:00 до 18:00, если не оговорено иное) Заказчик обязан обеспечить доставку своего оборудования в Дата-центр с последующей передачей Оператору, о чём составляется Акт по форме Оператора. Акт подписывается со стороны Заказчика руководителем с правом первой подписи, либо иным уполномоченным лицом с приложением доверенности на право подписи.
- 4.2. При размещении оборудования или до его подключения Заказчик сообщает Оператору сведения, необходимые для правильной организации взаимодействия по техническим вопросам.
- 4.3. Оборудование Заказчика устанавливается его сотрудниками самостоятельно в течение 1 (одного) рабочего дня после доставки оборудования в Дата-центр, если не оговорено иное. При необходимости дополнительной кроссировки стоек для обеспечения соединений между размещенным в нем оборудованием, все материалы для обеспечения соединения могут предоставляться Заказчиком.

#### **5. ПОРЯДОК ОТКЛЮЧЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ**

- 5.1. При расторжении Договора с Заказчиком, а также при замене его оборудования Оператор в срок не более 3 (трех) рабочих дней отключает соответствующее оборудование Заказчика.
- 5.2. В случае если Заказчик заблаговременно не сообщил персоналу Оператора о методе выключения оборудования, оно выключается методом, который персонал сочтет целесообразным. В этом случае Оператор не несёт ответственности за корректность работы программного обеспечения размещенного оборудования после такого отключения.
- 5.3. Возврат оборудования Заказчику производится в Дата-центре. Уполномоченный представитель Оператора выдаёт оборудование лицу, уполномоченному Заказчиком, о чём составляется Акт приема-передачи в двух экземплярах, с указанием количества единиц, возвращаемого оборудования.

Представитель Заказчика обязан иметь документ, удостоверяющий личность, доверенность на получение оборудования.

- 5.4. Оператор вправе отказать Заказчику в передаче оборудования при наличии у него задолженности по оплате, до её погашения.

## **6. ПОРЯДОК ДОСТУПА К ОБОРУДОВАНИЮ**

- 6.1. Заказчик имеет право на проведение профилактических или иных работ на своем оборудовании, размещенном в Дата-центре круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 дней в году, в соответствии с п.п. 6.б.
- 6.2. К указанным работам допускаются технические специалисты Заказчика, список которых (с указанием фамилии, имени, отчества, паспортных данных и контактные данные) описан в Приложении №1, либо должна быть предоставлена доверенность от организации не менее чем за 1 (один) рабочий день до проведения работ. В случае возникновения аварийной ситуации в Дата-центре Оператора, доступ представителям Заказчика предоставляется в течение одного часа с момента извещения персонала Оператора через e-mail. На Заказчика возлагается ответственность за наличие у его технических специалистов необходимой профессиональной подготовки, исходя из характера работы (соответствующей должности или профессии), в соответствии с требованиями государственных и отраслевых нормативных правовых актов по организации охраны труда и безопасной работе персонала, в том числе наличие у специалистов Заказчика соответствующей группы по электробезопасности. Оператор вправе требовать у Заказчика официальное подтверждение наличия соответствующих документов.
- 6.3. Одновременно в Дата-центре допускается присутствие не более четырех технических специалистов Заказчика.
- 6.4. Для проведения профилактических работ (связанных с демонтажем и разборкой) оборудование Заказчика выключается и переносится на специально оборудованное рабочее место. На рабочем месте оборудование подключается к сети электроснабжения. Для проведения работ предоставляются монитор, клавиатура и мышь.
- 6.5. Доступ представителей Заказчика и проведение профилактических работ (не связанных с демонтажом и разборкой) в технологических помещениях Оператора, предназначенных для размещения оборудования, допускается в сопровождении представителя Оператора.
- 6.6. Плановые работы с оборудованием могут производиться Заказчиком не чаще, чем 8 (восемь) часов в месяц. Технический персонал Оператора должен быть извещен о предстоящем проведении плановых профилактических работ не менее чем за 1 (один) рабочий день до их начала.
- 6.7. При нахождении на территории Дата-центра представителям Заказчика запрещается:
- курить;
  - употребление напитков и продуктов питания;
  - эксплуатация оборудования или проведение работ, которые могут нанести повреждения помещениям и оборудованию Дата-центра или представлять угрозу людям.
- 6.8. Оператор вправе отказать Заказчику в доступе к оборудованию при наличии у него задолженности по оплате Услуг.

## 7. ПОРЯДОК ЭКСПЛУАТАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ

- 7.1. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию своего оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на своем оборудовании соответствующее программное обеспечение.
- 7.2. Без представителей Заказчика сотрудники Оператора не могут осуществлять управление, оборудованием Заказчика, включая, но, не ограничиваясь, вводом любых команд с консоли, остановку или перезапуск оборудования, проведение тестирования или иных действий, направленных на осуществление эксплуатации оборудования или его частей.
- 7.3. При использовании Заказчиком оборудования для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Заказчик будет иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ.

## 8. ГАРАНТИИ И КОМПЕНСАЦИИ

Таблица 1.

<b>Доступность Выделенного сервера</b>	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
<b>Работоспособности Выделенного сервера в месяц в % (процентах)</b>	99,749%
<b>Допустимый % (процент) неработоспособности за один месяц</b>	0,251%
<b>Работоспособности Выделенного сервера в месяц в часах и минутах</b>	718 часов 12 мин
<b>Допустимое время неработоспособности за один месяц в часах и минутах</b>	1 час 48 мин

- 8.1. Оператор обеспечивает доступность услуги в течение времени, указанного в Таблице №1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности услуги, подлежащей компенсации.
- 8.2. В целях обеспечения доступности услуги Оператор осуществляет мониторинг работоспособности оборудования в соответствии с инструкцией об эксплуатации, непрерывно, круглосуточно.
- 8.3. Оператор гарантирует соблюдение всех заявленных параметров.
- 8.4. Если Доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует Таблице №1 настоящего Соглашения, Оператор осуществляет компенсацию в следующем порядке:

Таблица 2.

<b>Время недоступности услуги</b>	<b>Размер компенсации (в %)</b>
До 1 часа 30 минут	3 %
От 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
От 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
От 24 часов	100 %

- 8.5. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику определенного количества дней бесплатного оказания услуги, вплоть до 1 (одного) месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за услугу за 1 (один) месяц и установленного процента компенсации. Полученная сумма переводится Оператором из процентов в количество дней бесплатного оказания услуги.
- 8.6. Компенсация за недоступность услуги по вине Оператора выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – 1 (один) месяц бесплатного оказания услуги.
- 8.7. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 8.8. Не подлежат компенсации сбой в работоспособности услуги, вызванный действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуги, связанная с проведением запланированных работ; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред; ущерб, вызванный стихийными бедствиями.
- 8.9. Недоступность услуги (далее - даунтайм) определяется как интервал времени между моментом обращения Заказчиком через контактный номер или электронную почту e-mail в службу поддержки Оператора и моментом начала работы оборудования после завершения восстановительных работ Оператором. Если Оператор располагает собственными данными о начале даунтайма, указывающими на более раннее время начала даунтайма, чем время обращения через контактный номер или электронную почту e-mail Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени даунтайма решаются путём переговоров Сторон. Если период даунтайма приходится на полночь между концом и началом месяца, то даунтайм полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть даунтайма.
- 8.10. Для получения компенсации Заказчик в течении 10 (десяти) рабочих дней с даты обращения на устранения неисправности направляет Оператору заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Оператора, размещенной на официальном сайте Оператора.