

УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
ООО «ОКТЕТ»



Д.И. Кузнецов

Вступает в действие с 01.07.2014 года.
Приказ от 29.06.2014 № 01-04/14Д

СОГЛАШЕНИЕ

ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ

1. Общие положения.

1.1. Целью настоящего Соглашения является организация наиболее четкого и эффективного взаимодействия эксплуатационно-технического персонала ООО «ОКТЕТ» (далее Компания), определение качественных показателей оказываемых услуг, оперативной диагностики, устранения аварийных ситуаций, определение приоритетов проблем и зон ответственности при оказании пользователям (Заказчикам) услуг заявленного качества.

1.2. Соглашение определяет:

- границы зон ответственности Сторон
- доступность услуг
- качественные характеристики Услуг
- порядок взаимодействия Сторон при решении проблем и эксплуатации Услуг (приоритеты проблем и обращений, порядок информирования и эскалации)
- порядок согласования планово-профилактических работ, проводимых Компанией;

2. Границы зон ответственности.

2.1. Зона ответственности Компании:

- Работоспособность системы оказания услуг (совокупность программного обеспечения, серверов, сетевого оборудования, оказывающие услуги);
- Работоспособность системы управления услугами, поддержание сети и оборудования в своей зоне ответственности в работоспособном состоянии;
- Обеспечение подключения системы оказания услуг Компании к сети Интернет;
- Оказание технической поддержки, организация взаимодействий с Заказчиком по вопросам подключения к услугам и расчетов за оказанные услуги;
- Проведение плановых профилактических и аварийно-восстановительных работ на сетях и оборудовании Компании;
- Разрешение проблем и устранение сбоев, влияющих на предоставление Услуг.

2.2 Зона ответственности Заказчика:

- Выполнение условий, указанных в договоре и дополнительных соглашениях, при заказе услуг и в процессе их оказания.

3. Качественные характеристики Услуг.

3.1. При поддержке услуг Компания обеспечивает работоспособность системы оказания услуг в соответствии со следующими качественными показателями:

3.1.1. Услуга предоставляется круглосуточно – 7 дней в неделю;

3.1.2. Обеспечение круглосуточной технической поддержкой (24/7) через тикет-систему;

3.1.3 Консультирование по телефону (12/7);

3.1.4. Минимум 2 канала доступа к сети Интернет, с различным территориальным размещением каналов связи для подключения к разным операторам связи;

3.1.5. Допустимое время технологических перерывов при проведении плановых работ – не более 360 минут;

3.1.6. Допустимое количество технологических перерывов в месяц – не более 5;

3.1.7. Время проведения плановых работ: с 21:00 до 09:00 по Московскому времени;

3.1.8. Допускаются технологические перерывы при проведении экстренных работ, связанных с установкой обновлений безопасности и других критичных обновлений программного обеспечения, а также заменой комплектующих, вышедших из строя.

3.1.9. Допустимое время технологических перерывов при проведении экстренных работ – не более 360 минут;

3.1.10. Компания принимает все возможные меры для минимизации количества и продолжительности простоев, вызванных сбоям программного обеспечения и оборудования.

3.1.11. Технологические перерывы при проведении плановых и экстренных работ, а также перерывы в предоставлении услуг, вызванные событиями вне зоны ответственности Компании, в том числе атаками на отказ в обслуживании (Denial of Service - DoS) или аналогичными атаками, SYN атаками, mail bomb, ошибками в работе системы доменных имен либо истечением периода регистрации доменных имен, неработоспособностью различных сегментов сети Интернет и другими чрезвычайными и непредотвратимыми Компанией при данных условиях обстоятельствами (непреодолимая сила) не учитываются как время простоя при расчете времени доступности услуг.

3.1.11. Доступность услуг составляет не менее 99,99% в год;

3.1.12. Если доступность сервиса меньше 99,99%, то по заявке Заказчика производится перерасчет ежемесячного платежа согласно таблице 1.

Таблица 1. Схема перерасчета ежемесячного платежа*

№	Измеренная доступность сервиса (а) (% в месяц)	Недоступность Услуги (ua) (минут в месяц)	Перерасчет ежемесячного платежа за Услугу в % от Ежемесячной платы
1	$a \geq 99.99\%$	$ua \leq 4$ Минут	0%
2	$99.99\% > a \geq 99.90\%$	$259 \text{ Минут} \geq ua > 43 \text{ Минут}$	1%
3	$99.90\% > a \geq 99.40\%$	$432 \text{ Минут} \geq ua > 259 \text{ Минут}$	5%
4	$99.40\% > a \geq 99.00\%$	$432 \text{ Минут} \geq ua > 259 \text{ Минут}$	10%
5	$99.00\% > a$	$ua > 432 \text{ Минут}$	15%

* Перерасчет производится по письменному заявлению Заказчика.

3.2. При поддержке услуг Заказчик обеспечивает работоспособность панели управления услугами своих пользователей и системы учета расчетов услуг и передачу необходимых данных Компании.

3.3. Любое отклонение от условий, приведенных в пп.3.1 и 3.2. настоящего Соглашения считается неисправностью и устраняется Сторонами в соответствии с процедурой решения проблем, приведенной в настоящем Соглашении.

4. Контактные данные

Таблица 2. Контактная информация Компании.

Отдел технической поддержки

ООО «ТЕЙЛА»

(с 09:00 до 21:00)

Телефон/Факс:

8 (812) 65-555-65, 8 (813 67) 31-331

(круглосуточно)

Тикет-система*

*Тикет-система – система электронной связи Компании для осуществления информационного обмена электронными сообщениями между Компанией и Заказчиком по техническим вопросам, позволяющая достоверно установить отправителя сообщения.

Тикет-система доступна для Заказчика из личного кабинета по адресу: <https://billing.teyla.ru> в разделе Хостинг -> Поддержка

5. Порядок эксплуатационно-технического взаимодействия Сторон и процедура решения проблем.

5.1. Приоритеты проблем и обращений.

Все проблемы и обращения, возникающие в зоне ответственности Сторон, разделяются по степени срочности на 4 приоритета:

- К первому приоритету отнесены любые проблемы на сети и оборудовании, приводящие к Прерыванию предоставления Услуг.
- Ко второму приоритету отнесены любые проблемы, приводящие к снижению эксплуатационных и технических характеристик предоставляемых Услуг.
- К третьему приоритету отнесены любые систематические сбои, не повлекшие Прерывания предоставления Услуг и не влияющие на эксплуатационные и технические характеристики предоставляемых Услуг.
- К четвертому приоритету относятся любые обращения, связанные с эксплуатацией Услуги, кроме обращений по проблемам приоритетов 1, 2 и 3.

5.2. Определение приоритетов проблем и максимального времени их устранения.

Время устранения проблем в соответствии с присвоенным приоритетом в зоне ответственности Компании приведено в Таблице 3.

Таблица 3.

Приоритет	Определение состояния Услуги (вид запроса)	Время устранения проблемы	Период времени (время Московское)
1	Перерыв в предоставлении услуги	1 час*	круглосуточно
2	Снижение качества услуги	8 часов	Ежедневно с 09:00 до 21:00
3	Систематически возникающие проблемы, не влекущие за собой Перерыв в предоставлении услуги в том числе, снижение технических характеристик услуги	3 рабочих дня	Рабочее время (Пн. – Пт., с 10:00 до 19:00)
4	Прочие обращения	5 рабочих дней	Рабочее время (Пн. – Пт., с 10:00 до 19:00)

*В случае возникновения сбоя или иных неисправностей технического характера, нарушающих надлежащее оказание услуг Заказчик через тикет-систему информирует Компанию о возникших неисправностях. Компания в течение одного часа устраняет возникшие неисправности или определяет новые сроки для их устранения, направив сообщение Заказчику через тикет-систему.

5.3. Порядок действий Сторон при возникновении и в процессе устранения проблем.

5.3.1. Все действия по мониторингу и управлению сетью Компании, устранению проблем в своей зоне ответственности и взаимодействию с Заказчиком осуществляет дежурный персонал Компании, работающий в круглосуточном режиме.

5.3.2. При обращении Заказчика через тикет-систему, производится регистрация времени обращения и причины обращения. Компания в течение одного часа устраняет возникшие неисправности или определяет новые сроки для их устранения в соответствии с таблицей №3, направив сообщение Заказчику через тикет-систему. Временем возникновения проблемы считается время обращения Заказчика.

5.3.3. При обнаружении проблемы с приоритетом 1 и 2 (средствами мониторинга) в зоне ответственности Компании дежурный персонал регистрирует проблему в своей системе регистрации и сопровождения проблем и немедленно сообщает Заказчику:

- время и дату возникновения проблемы;
- номер проблемы, зарегистрированной в информационной системе Компании;
- краткое описание проблемы;
- предполагаемый срок устранения проблемы, указанной в настоящем пункте.

5.3.4. При обнаружении проблемы в зоне ответственности Заказчика, дежурный персонал Компании направляет сообщение Заказчику с использованием тикет-системы, указав при этом по возможности:

- время и дату возникновения проблемы;
- краткое описание проблемы;

5.3.5. Информирование о ходе устранения проблем

Компания информирует Заказчика о ходе и сроках решения проблемы с периодичностью (в соответствии с приоритетом запроса), приведенной в Таблице 4.

Таблица 4.

Приоритет проблемы	Периодичность информирования
1	1 раз в час (круглосуточно)
2	1 раз в 2 часа (Ежедневно с 9:00 до 21:00)
3	1 раз в день (Рабочее время, Пн. – Пт., с 10:00 до 19:00)
4	1 раз в 2 дня (Рабочее время, Пн. – Пт., с 10:00 до 19:00)

5.3.6. После восстановления работоспособности Услуги и устранения проблемы, дежурный персонал Компании информирует Заказчика о факте устранения проблемы и причинах ее возникновения.

5.3.7. Открытая проблема, в случае неполучения ответа от Заказчика через тикет-систему Исполнителя в течение 72 часов, закрывается автоматически и может быть переоткрыта вновь в течение 14 дней.

5.4. Процедура эскалации.

5.4.1. Компания информирует свои вышестоящие подразделения о ходе решения проблемы, требующих эскалации, в соответствии с внутренними процедурами. По запросу Заказчика предоставляется информация об информировании вышестоящих подразделений Компании.

5.5. Объем технической поддержки.

Зона ответственности	Список вопросов
Компания	Решение проблем, указанных в пункте 5.2 настоящего соглашения, в том числе: 1. Консультация клиентов по вопросам работы панели управления услугами. 2. Консультация клиентов по вопросам оплаты услуг.

6. Взаимодействие при проведении плановых работ.

6.1. Плановые работы с прерыванием Услуги.

6.1.1. Стороны уведомляют Заказчика о плановых работах, связанных с Прерыванием предоставления Услуги, не позднее, чем за 48 (сорок восемь) часов до предполагаемого начала их проведения.

6.1.2. Оповещение производится через тикет-систему с направлением копии уведомления по электронной почте, указанной Заказчиком при регистрации.

6.1.3. В случае превышения согласованного времени проведения плановых работ и отсутствия предоставления Услуги, Компания выполняет следующие действия:

а) немедленно информирует Заказчика о:

- факте превышения согласованного времени;
- причинах нарушения сроков;
- прогнозах по времени окончания работ.

б) регистрирует проблему в системе регистрации и сопровождения проблем в соответствии с процедурой, приведенной в настоящем Соглашении.

6.1.4. Превышение согласованного времени проведения плановых работ при условии отсутствия предоставления Услуги считается прерыванием Услуги.

6.2. Плановые работы без прерывания Услуги.

6.2.1. Компания оставляет за собой право не информировать Заказчика о таких работах.

6.2.2. Компания гарантирует, что данные работы не будут никаким образом оказывать воздействие на оказание Услуг.

6.2.3. Если во время проведения таких плановых работ возникнут проблемы любого характера, связанные с оказанием Услуги, Компания приостанавливает их, немедленно информирует Заказчика и решает возникшие проблемы согласно процедуре, приведенной в настоящем Соглашении.

6.2.4. Прерывание оказания Услуг, явившееся следствием таких работ, считается временем недоступности Услуги.

6.3. Информация о работах, предоставляемая Компанией.

6.3.1. Информация о необходимых работах, предоставляемая Компанией, должна содержать:

- дату и время проведения работ;
- период времени, в течение которого возможны прерывания оказания Услуг;
- описание проводимых работ.

7. Срок действия Соглашения.

7.1. Соглашение вступает в силу с момента его утверждения Компанией. Срок действия данного Соглашения связан со сроком действия договора заключаемого с Заказчиком. Следствием расторжения указанного Договора является одновременное окончание срока действия настоящего Соглашения.

7.2. Внесение изменений и дополнений производится Компанией с уведомлением Заказчика в порядке, установленном действующим законодательством.