

Предмет соглашения:

Соглашение об уровне предоставляемого сервиса в рамках действующего Договора о предоставлении ИТ-услуг базового тарифа. Настоящий документ определяет критерии оценки качества услуг, оказываемых в соответствии с Договором, и является неотъемлемой частью Договора.

Рабочее время:

Стороны договорились о том, что рабочим временем является время указанное в таблице согласно тарифа:

Тариф	VPS	Basic	Premium	VIP
<i>Рабочее время</i>	<i>с 8:00 до 18:00 во все дни, кроме субботы, воскресенья и общегосударственных праздничных дней</i>	<i>с 8:00 до 18:00 во все дни, кроме субботы, воскресенья и общегосударственных праздничных дней</i>	<i>24 на 7 во все дни</i>	<i>24 на 7 во все дни</i>

Метрики сервиса:

Стороны договорились об использовании следующих метрик уровня сервиса:

Время реакции на обращение пользователя – время, прошедшее с момента поступления и регистрации запроса на обслуживание (сообщение пользователя о проблеме) до момента фактического начала работ по факту обращения. Временем поступления обращения считается момент поступления электронного обращения в скуре, предоставленный Исполнителем, или телефонного звонка в службу технической поддержки с сообщением о проблеме.

Тариф	VPS	Basic	Premium	VIP
<i>Максимальное время реакции</i>	<i>1 час</i>	<i>1 час</i>	<i>1 час</i>	<i>1 час</i>
<i>Время реакции в выходные и праздничные дни</i>	<i>24 часа</i>	<i>24 часа</i>	<i>1-2 часа</i>	<i>1-2 часа</i>
<i>Время реакции в случае чрезвычайной ситуации</i>	<i>1-2 часа (в любой день)</i>	<i>1-2 часа (в любой день)</i>	<i>1-2 часа (в любой день)</i>	<i>1-2 часа (в любой день)</i>

Время решения проблемы – время, прошедшее с момента фактического начала работ над проблемой до закрытия заявки. Временем начала работы над проблемой считается момент отправки Заказчику уведомления о начале работ. Временем решения проблемы считается момент отправки Заказчиком сообщения, подтверждающего решение заявки. Подтверждение или опровержение выполнения работ должно быть отправлено Заказчиком в течение 1 часа с момента поступления от Исполнителя уведомления о выполнении заявки на обслуживание. В противном случае заявка считается закрытой автоматически, и временем закрытия заявки является момент отправки уведомления о завершении работ. Уведомления о начале и завершении работ направляются Исполнителем представителю Заказчика, от чьего имени поступила заявка на обслуживание, по электронной почте, телефону или другому сервису с помощью которого было выполнено обращение.

Тариф	VPS	Basic	Premium	VIP
<i>Максимальное количество в месяц на администрирование</i>	<i>15 часов</i>	<i>25 часов</i>	<i>50 часов</i>	<i>не ограничено, включая все виртуальные машины</i>
<i>Максимальное время решения проблемы</i>	<i>20 часов</i>	<i>20 часов</i>	<i>10 часов</i>	<i>10 часов</i>

Время жизни инцидента – суммарное время, прошедшее с момента поступления и регистрации обращения, до момента закрытия заявки на обслуживание.