

**Соглашение об уровне обслуживания по размещению программно-аппаратного ресурса в Центре обработки данных**

**Содержание**

<b>1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ.....</b>	<b>4</b>
<b>4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA).....</b>	<b>11</b>
<b>5. ПРОЦЕДУРЫ.....</b>	<b>12</b>

## 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Услуга по размещению программно-аппаратного ресурса (Colocation)** (далее – услуга) – услуга по размещению Оборудования Клиента в ЦОД Компании с бесперебойным электропитанием, гарантированным уровнем температуры и климата, круглосуточной охраной ЦОД, а также организацией удаленного доступа к ресурсам клиента на выбранной скорости.

**Центр обработки данных (далее - ЦОД)**, расположенный по адресу г. Минск, ул. Танковая, 11, представляет собой специализированное помещение, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление информационных сервисов и услуг с заданными параметрами качества. ЦОД соответствует классу отказоустойчивости TIER III (сертифицирован Uptime Institute Tier III Design, Tier III Facility).

**Пользователь** – сотрудник Клиента или другое лицо, уполномоченное Клиентом пользоваться Услугой.

**Авторизованный e-mail** – это один или несколько адресов электронной почты, указанных в регистрационной форме или заявлении клиента, оформленном надлежащим образом, по которым возможен прием заявок от клиента-юридического лица без дополнительной идентификации. Заявки клиентов-юридических лиц, отправленные с Авторизованного адреса, приравниваются к заявлениям, оформленным на фирменном бланке с печатью и подписью руководителя юридического лица. Заявки на операции, связанные с расторжением договора или переоформлением абонента, не могут быть направлены посредством авторизованного адреса.

**Оборудование** – серверы, системы хранения данных, телекоммуникационные устройства и т.п., принадлежащие Клиенту и размещенные на территории ЦОД Компании.

**Интерфейсы Компании** – перечень регламентируемых способов и точек коммуникации с Компанией.

**Центр поддержки** - система обмена сообщениями между Клиентом и Компанией предоставляемой Услуги, путем передачи запросов через Интерфейсы Компании.

**Техническая поддержка** – совокупность действий и итераций по настройке и обслуживанию обращений Клиента, направленных на обеспечение стабильной и бесперебойной работы информационных систем и сервисов в зоне ответственности Компании.

**Время анализа и реагирования на обращение** – период времени, начиная с зафиксированного факта Обращения Клиента в Центре поддержки Компании, до определения и классификации Обращения и начала работ по данному обращению, с уведомлением Клиента по электронной почте.

**Время обработки и выполнения обращения** – период времени, с момента зафиксированного факта Обращения Клиента в Центре поддержки Компании, до факта полного выполнения работ, указанных в Обращении и устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы.

**Отчетный период технической поддержки** – период времени продолжительностью 1 календарный квартал в рамках срока действия настоящего Соглашения.

**Аварийная ситуация** – недоступность Услуги Компании, вызванная неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Компании или его контрагентов, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты.

**Инцидент** – любое непредвиденное событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования программ и/или программно-аппаратных комплексов, которое вызывает или может вызвать прерывание предоставления или снижение качества используемых Услуг Клиентом.

**Обращение** – зарегистрированный факт любого обращения или инцидента со стороны Клиента или потребителя Услуги через интерфейсы Компании. В данном Соглашении есть категории – обращение на предоставление информации, обращение на обслуживание, обращение на изменение, инцидент.

**Период поддержки** – период времени, в течение которого сотрудник технической поддержки выполняет обработку обращений потребителей Услуги Клиента. Период поддержки является частью периода функционирования.

**Период ограниченной поддержки** – период времени, в течение которого, обращения регистрируются, обращения и инциденты с приоритетом Высокий и Критический решаются, обработка остальных обращений производится в основной период поддержки. Период ограниченной поддержки является частью периода функционирования.

**Период функционирования** – период времени, в течение которого компоненты, обеспечивающие предоставление Услуги (Информационные системы, ПО, оборудование) функционируют. Обработка обращений выполняется на уровне их регистрации. Выполнение обращений выполняется в период поддержки.

**Период технического обслуживания** – период времени, в течение которого не гарантируется функционирование объектов Услуги (Информационные системы, ПО, оборудование), вследствие возможного проведения регламентных и технических работ. Период технического обслуживания не входит в период функционирования. Период технического обслуживания согласовывается с Клиентом дополнительно.

**Плановые профилактические работы** – комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Компании.

**Экстренные (внеплановые) работы** – комплекс работ по экстренному техническому обслуживанию, связанных с глобальными рисками для систем информационной безопасности и непрерывности бизнеса.

**Аварийно-восстановительные работы** – комплекс внеплановых работ, которые проводятся, в случаях периодически возникающих прерываний в оказании Услуги или в случаях существенных ухудшений параметров качества, которые могут привести к прерыванию оказания Услуги. Время перерыва равно фактическому времени выявления неисправности и восстановления функционирования Услуги.

**Услуга связи** – комплекс дополнительных услуг для обеспечения доступа к Оборудованию Клиента, размещенного в ЦОД, из внешних сетей связи (строительство и аренда оптоволоконных линий связи; доступ в интернет с требуемой пропускной способностью; гарантированный доступ в интернет с требуемой скоростью; пиринг; организация VPN L2, L3, ipSec), предоставляемый по отдельному договору оказания услуг с оператором электросвязи.

**PDU** – распределительный блок розеток бесперебойного электропитания, устанавливаемый в Серверной стойке и предназначенный для подключения Оборудования Клиента.

## 2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора, заключенного между ООО «А1 цифровые сервисы» (далее - Компания) и Клиентом, и определяет порядок и условия предоставления Клиенту технической поддержки в отношении предусмотренных Договором Услуг, а также требования к качеству Услуг и сервисов, выполнение которых гарантирует Компания.

В Соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества Услуг Компании, размеры и порядок компенсации в случае нарушения гарантий по настоящему Соглашению.

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора.

Состав Услуги и порядок его изменения описаны в документе «Порядок оказания услуг по размещению программно-аппаратного ресурса в Центре обработки данных».

Услуги предоставляются в рамках технологической площадки ЦОД Компании, расположенного по адресу: г. Минск, ул. Танковая 11 (точные координаты 53.917033, 27.736692).

### 3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

#### 3.1. Интерфейсы подачи Обращения в Центр поддержки.

Все Обращения Клиента, в обязательном порядке, должны подаваться утвержденным способом с использованием следующих интерфейсов/сервисов Компании:

Интерфейс/сервис	Контактная информация
Телефон	150 - далее в голосовом меню 3, затем 6
Электронная почта Центра поддержки	<a href="mailto:sd@aldigital.by">sd@aldigital.by</a>
Электронная почта Отдела продаж	<a href="mailto:sales@aldigital.by">sales@aldigital.by</a>

Все обращения по Услуге могут быть приняты Компанией только от Пользователей Клиента.

Для идентификации Пользователей Клиента при обращении через интерфейсы Компании в обязательном порядке необходимо обратиться с Авторизованного e-mail и сообщить информацию, указанную при заключении Договора на оказание Услуги, а именно:

- ✓ УНП;
- ✓ Лицевой счет.

В случае если информация, переданная Клиентом Компании, не соответствует действительности (УНП, Лицевой счет), и/или обращение произведено не с Авторизованного e-mail, Компания вправе отказать в обслуживании и в обработке обращения Клиента.

В целях повышения уровня обслуживания Клиенту рекомендуется предоставить в обращении следующую информацию:

- ✓ подробное описание ситуации, вызвавшей обращение (по возможности со скриншотами и/или графическим пояснением в форматах .jpg/.gif/.png или в других графических форматах);
- ✓ пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);
- ✓ ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.

#### 3.2. Способы управления обращениями.

В рамках данного Соглашения выделяются пять категорий обращений:

**Обращение на предоставление информации** – запрос на предоставление технической информации об Услугах, включая отчёты, журналы доступа (в зависимости от программного обеспечения Компании и наличия технической возможности) направляется по адресу: [sd@aldigital.by](mailto:sd@aldigital.by), обращения по остальным (общим вопросам) вопросам – по адресу: [sales@aldigital.by](mailto:sales@aldigital.by).

**Обращение на обслуживание** – запрос на проведение дополнительных работ, входящих в состав Услуги, направляется Клиентом в письменной форме через интерфейсы Компании по адресу: [sd@aldigital.by](mailto:sd@aldigital.by). Запрос на проведение дополнительных работ, не входящих в состав Услуги, направляется Клиентом в письменной форме через интерфейсы Компании по адресу: [sales@aldigital.by](mailto:sales@aldigital.by).

**Обращение на изменение** - обращение Клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых Услуг, направляется по адресу: [sd@aldigital.by](mailto:sd@aldigital.by).

К стандартным изменениям относятся:

- изменение параметров электропитания - установка АВР\*;
- изменение схемы адресации существующего удаленного доступа к оборудованию клиента;
- добавление схемы адресации в рамках существующего подключения;
- изменение скорости удаленного доступа к оборудованию клиента – до 150 Мбит/с.

Все остальные изменения относятся к нестандартным.

Для нестандартных изменений выделяются:

1) Типовые:

- организация и/или настройка удаленного доступа по типовой схеме;
- изменение скорости удаленного доступа к оборудованию клиента – более 150 Мбит/с.

2) Нетиповые.

\* При условии, что все необходимое оборудование и комплектующие имеются в наличии. В случае, если требуется дополнительная закупка оборудования и/или комплектующих, такое изменение начинает классифицироваться как Обращение на изменение нестандартное нетиповое.

**Обращение на доступ/ввоз/вывоз оборудования** - запрос на обеспечение физического доступа для работы с оборудованием Клиента, а также размещение и перемещение серверного оборудования в помещениях ЦОД Компании направляется Клиентом в письменной форме через интерфейсы Компании по адресу [sd@aldigital.by](mailto:sd@aldigital.by) согласно Приложению В.1 и/или В.2 Порядка оказания услуг по размещению программно-аппаратного ресурса в Центре обработки данных.

**Инцидент** (Критический, Высокий, Обычный) – обращение о событии, влияющем на предоставление Услуг, направляется по адресу: [sd@aldigital.by](mailto:sd@aldigital.by).

Описание критичностей и влияний Инцидента на предоставляемую Услугу:	
<b>Критический</b>	Инцидент, приводящий к полной недоступности Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и/или инфраструктуры Компании.
<b>Высокий</b>	Обращение на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность, существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к Услугам, предоставляемым одному Клиенту.
<b>Обычный</b>	Обращение на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Клиентом.

Компания вправе в одностороннем порядке изменить приоритет инцидента, преобразовать инцидент в обращение (Обращение на предоставление информации, Обращение на обслуживание, Обращение на изменение) в случае некорректной его классификации Клиентом, с обязательным уведомлением Клиента по электронной почте.

### 3.3. Приоритет обработки обращений, сроки, гарантии.

Порядок обработки обращения, определяется приоритетом. Гарантированное время реагирования, обработки и выполнения обращений (в отчётном периоде), за исключением случаев глобальной недоступности Услуги:

Категория обращения	Приоритет	Время анализа и реагирования на	Максимальное время обработки и выполнения обращения, минуты
---------------------	-----------	---------------------------------	---

		обращение, минуты	Уровень технической поддержки	
			Базовый (24/7)	Индивидуальный (VIP) *
Инцидент	Критический	15	720	индивидуально
	Высокий	30	1440	индивидуально
	Обычный	60	2160	индивидуально
Обращение на обслуживание	Низкий	480 (только в рабочее время)	N/A	индивидуально
Обращение на изменение стандартное	Низкий	120 (только в рабочее время)	600 (только в рабочее время)	индивидуально
Обращение на изменение нестандартное типовое	Низкий	120 (только в рабочее время)	1080 (только в рабочее время)	индивидуально
Обращение на изменение нестандартное нетиповое	Низкий	120 (только в рабочее время)	N/A	индивидуально
Обращение на предоставление информации	Н/Д	1440	N/A	индивидуально

\* Условия предоставления уровня технической поддержки Индивидуальный (VIP) согласовывается с Клиентом дополнительно, отдельным соглашением сторон.

### 3.4.Периоды обслуживания.

3.4.1. В таблице описаны периоды поддержки и обслуживания Услуги, для выбранного Клиентом уровня (Базовый 24/7, Индивидуальный) технической поддержки:

<b>Период поддержки</b>	Для уровня Базовый 24/7 - 24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни. Для уровня Индивидуальный – иные условия.
<b>Период ограниченной поддержки</b>	С 18.00 до 9:00 по местному времени (UTC +3.00)
<b>Период функционирования</b>	круглосуточно - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году.
<b>Период технического обслуживания</b>	Профилактические работы по техническому обслуживанию, связанные с прерыванием сервиса, а также с плановым отключением электроэнергии или запланированным отключением системы холодоснабжения, выполняются специалистами Компании в часы наименьшей нагрузки с обязательным оповещением по электронной почте Клиента не менее чем за 48 часов до выполнения работ. Суммарное время профилактических работ не может превышать 6 часов в месяц.
<b>Период экстренного технического обслуживания</b>	Работы по экстренному техническому обслуживанию, связанные с глобальными рисками для систем информационной безопасности и непрерывности бизнеса,

	выполняются специалистами Компании с обязательным оповещением по электронной почте Клиента не менее чем за 2 часа до начала работ.
<b>Индивидуальные периоды технической поддержки</b>	По согласованию с Клиентом.

3.4.2. Процедура взаимодействия при проведении плановых профилактических и экстренных (внеплановых) работ.

Время проведения профилактических/экстренных работ равно фактическому времени проведения работ, изменения конфигурации и тестирования, приведших к простоем оказываемых Услуг в период проведения указанных работ.

Плановые профилактические и/или экстренные (внеплановые) работы в целях усовершенствования или технического обслуживания инженерного оборудования ЦОД, не приводящие к простоем/деградации Услуги, могут проводиться круглосуточно без уведомления Клиента.

При необходимости проведения плановых профилактических/экстренных работ на оборудовании Компании, связанных с прерыванием сервиса, а также с плановым отключением электроэнергии или запланированным отключением системы холодоснабжения, уведомление ответственных лиц происходит путем отправки оповещения на Авторизованный e-mail в сроки, указанные в п.3.4.1.

По факту окончания работ Компания информирует Клиента путем отправки оповещения на Авторизованный e-mail.

Исключением являются случаи, когда работы выполняются по запросу Клиента.

Клиент должен уведомлять Компанию о проведении работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности, до начала проведения таких работ.

3.4.3. Процедура взаимодействия при возникновении аварийно-восстановительных работ.

При необходимости проведения аварийно-восстановительных работ на оборудовании Компании, аварийном отключении подачи электроэнергии или при аварийном отключении системы холодоснабжения уведомление ответственных лиц происходит путем отправки оповещения на Авторизованный e-mail.

Неисправность считается устраненной, когда эксплуатационные характеристики Услуги соответствуют параметрам, гарантированным Компанией в настоящем Соглашении.

По факту устранения неисправности Компания информирует Клиента об устраненной неисправности путем отправки оповещения на Авторизованный e-mail.

Уполномоченный представитель Клиента в течение 2 (двух) часов должен подтвердить устранение неисправности или проинформировать Компанию о причинах, по которым он не может подтвердить устранение неисправности. Если Клиент не предоставляет подтверждение устранения неисправности в течение 2 часов, неисправность считается устраненной.

### **3.5.Метрики, параметры качества и уровня доступности Услуги.**

В данном разделе приводится перечень параметров предоставления Услуги.

Компания гарантирует доступность и штатное функционирование компонентов Услуги, входящих в зону ответственности Компании.

Компания гарантирует Клиенту выполнение и соблюдение обязательств, указанных в п.3.2; п.3.3; п. 3.4 настоящего Соглашения, которые входят в зону ответственности Компании и определяются как штатное функционирование Центра поддержки и Технической поддержки предоставляемой и поддерживаемой Услуги.

Оценка доступности Услуги и ее компонент производится на основании анализа данных, полученных из собственных систем мониторинга и других информационных систем Компании (ITSM системы, системы учёта обращений и инцидентов, системы мониторинга инфраструктуры ЦОД и т.д.).

Также Компания гарантирует следующие параметры:

Описание Услуги	Максимальный параметр
Технические условия для поставки, погрузочных работ, монтажа/демонтажа оборудования (в рабочие дни с 9:00 до 18:00).	8 часов после получения официального уведомления от Клиента
Технические условия для поставки, погрузочных работ, монтажа/демонтажа оборудования (в остальное время, а также выходные и праздничные дни).	N/A
Подача электроэнергии и подключение оборудования Клиента к электросети Компании (круглосуточно).	1 час с момента завершения монтажа оборудования
Организация удаленного доступа к оборудованию клиента в ЦОД (в рабочие дни с 9:00 до 18:00).	Не более 2 часов с момента завершения монтажных работ
Организация удаленного доступа к оборудованию клиента в ЦОД (в остальное время, а также выходные и праздничные дни).	N/A
Обеспечение физического доступа в машинный зал для работы с оборудованием авторизованных представителей Клиента (круглосуточно).	30 минут после прибытия представителей Клиента на КПП ЦОД.
Обеспечение физического доступа в машинный зал для работы с оборудованием Клиента по предварительной заявке (в случае наличия соответствующей заявки) не авторизованных представителей Клиента (круглосуточно).	1 час с момента прибытия представителей Клиента на КПП ЦОД

#### Гарантированные значения и уровень обеспечения энергетических и климатических параметров для оборудования Клиента.

Описание	Значение параметра	Уровень доступности, %
Температура по датчикам систем мониторинга в холодных коридорах машинных залов (круглосуточно)	18-27 °С	Не менее 99,982% в год
Влажность по датчикам систем мониторинга в машинных залах (круглосуточно)	20-80 %	Не менее 99,982% в год
Подача электроэнергии (входное напряжение)	230-400 В/50Гц	Не менее 99,982% в год

При возникновении споров о качестве предоставляемой Услуги приоритетными являются данные систем мониторинга Компании, а также данные журналов (логов) систем мониторинга и отчетов из информационных систем Компании.

#### 3.6. Доступность Услуги и ответственность Компании.

Основным показателем качества Услуги является Доступность Услуги за отчетный период технической поддержки.



Под Доступностью Услуги понимается показатель, характеризующий гарантированное время бесперебойного предоставления Услуги в каждом отчётном периоде технической поддержки, и определяется по формуле:

**Период доступности Услуги = (Т период — Т недоступности) /Т период\* 100%**

*Т период* — время предоставления Услуги за отчётный период технической поддержки.

*Т недоступности* — время недоступности Услуги за отчетный период технической поддержки.

Услуга считается недоступной с момента получения обращения Клиента об инциденте и до отправки ответа на обращение о восстановлении доступности (с учётом факта подтверждения инцидента со стороны Компании путём оповещения Клиента на этапе обработки и реагирования на инцидент). Оповещение о недоступности приходит от Клиента путём обращения в службу технической поддержки Компании через интерфейсы, указанные в п.3.1 настоящего Соглашения. При расчете времени недоступности Услуги не учитываются периоды недоступности, возникшие по вине Клиента, а также периоды Технического обслуживания (п.3.4.1), периоды ограничения предоставления Услуги в случае нарушения Клиентом обязательств, указанных в Договоре.

**Компания гарантирует соблюдение Доступности Услуг в каждом отчётном периоде технической поддержки предоставления Услуги Клиенту на уровне не менее параметров, указанных в таблице ниже:**

Категория	Доступность	Возможная недоступность	Безотказная работа
Подача бесперебойного электроснабжения до PDU, в которые включается серверное оборудование (подача напряжения не менее чем на один PDU)	99,98%	26м 18с	91д 7ч 1м
Работа систем климат-контроля в машинных залах, обеспечивающих необходимые для работы оборудования климатические условия	99,98%	26м 18с	91д 7ч 1м
Прием и отправка IP пакетов, а также кадры Ethernet в сегменте сети ЦОД (от оборудования Клиента, размещённого в ЦОД Компании, до пограничного маршрутизатора в ЦОД Компании) только в рамках организации стандартного сетевого подключения	99,98%	26м 18с	91д 7ч 1м
<b>Итоговая результирующая доступность Услуги:</b>	<b>99,98%</b>	<b>26м 18с</b>	<b>91д 7ч 1м</b>

При расчёте используются следующие усреднённые значения:

30.437 дней в месяце, 91.311 день в квартале, 182.621 дня в полугодии, 365.243 дней в году.

\* Доступность услуг связи, приобретенных Клиентом по отдельному договору оказания услуг по сети фиксированной связи, производится отдельно в соответствии с указанными в нем условиями.

При снижении показателя ниже согласованного значения в конце отчётного периода технической поддержки наступает ответственность Компании, описанная в таблицах:

<b>Превышение допустимого времени недоступности Услуги в отчётный период технической поддержки</b>	<b>Размер компенсации (от оплаченной суммы в отчетный период технической поддержки)</b>
От 0 минут до 4-х минут	2%
От 5 минут до 43-х минут	5%
От 44-х минут до 240 минут	10%
От 241 минуты до 720 минут	20%
От 721 минуты до 1080 минут	30%
Более 1081 минут	50%

<b>Превышение времени реакции на обращение Клиента об инциденте</b>	<b>Размер компенсации (от оплаченной суммы в отчетный период технической поддержки)</b>
От 1 минуты до 2 часов	1%
От 2 часа 1 минуты до 4 часов	10%
От 4 часов 1 минуты до 8 часов	15%
От 12 часов 1 минуты до 18 часов	20%
От 18 часов 1 минуты и более	30%

Компенсация за недоступность Услуги в соответствующем отчетном периоде технической поддержки предоставляются Клиенту исключительно в виде вычета суммы компенсации из стоимости предоставления Услуги за следующий отчётный период технической поддержки, если Стороны не договорятся об ином возмещении.

Для получения компенсации за отчетный период технической поддержки Клиенту необходимо в течение 90 (девяноста) календарных дней с момента прерывания предоставления Услуги направить обращение в службу технической поддержки Компании, в котором указать номер лицевого счета Клиента, период недоступности Услуги, а также желание получить компенсацию. В теме обращения следует указать «Компенсация по SLA».

В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней от даты получения данного Обращения Компания обязуется предоставить Клиенту ответ, в котором будут указаны условия предоставления компенсации или мотивированный отказ от её предоставления.

На основании обращения Клиента по завершению отчетного периода технической поддержки Компания формирует итоговый перечень прерываний сервиса и вычисляет % отклонения от гарантированного уровня обслуживания, являющимся основанием к перерасчету в соответствии с размерами компенсации.

### **3.7. Условия предоставления перерасчета стоимости Услуги.**

Компания несет ответственность только за предоставляемые Услуги. Компания не вмешивается в работу серверного оборудования, поэтому не может нести ответственности за работу программного обеспечения на размещаемом серверном оборудовании.

Указанные выше гарантии и компенсации не предоставляются в случае, когда недоступность Услуги была прямо или косвенно вызвана:

- причинами, находящимися за пределами контроля Компании - изменением нормативных актов, войны, вооруженных конфликтов, терроризмом, пожаром, наводнением, эпидемиями и другими стихийными бедствиями, и форс-мажорными обстоятельствами, недоступностью или нарушением функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц, сбоями программного обеспечения, разработанного третьими лицами;
- ликвидацией аварийных ситуаций, которые вызваны обстоятельствами непреодолимой силы;

-действиями самого Клиента или уполномоченных им лиц, включая использование Клиентом своего программного обеспечения.

### 3.8. Параметры качества доступа к ресурсам и ответственность компании

#### Параметры качества доступа к ресурсам:

Критерий	Норматив
Максимальная скорость доступа к ресурсам	не менее определенной в соответствии выбранной услугой
Минимальная скорость доступа к ресурсам	не менее 70 процентов от максимальной скорости выбранной услуги
Время задержки передачи IP-пакетов, мс	не более 400
Коэффициент потери IP-пакетов, процентов	не более 3

Компания несет ответственность за соответствие качества оказываемых услуг требованиям технических нормативных правовых актов и условиям настоящего порядка согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

Компания не несет ответственность за неработоспособность услуг (полную или частичную), вызванную действиями клиента, а также за любые последствия пользования услугами.

Качество предоставляемой связи, в том числе скорость приема/передачи данных, может изменяться в зависимости от загрузки сети.

## 4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA)

В зоне ответственности **Компании** находятся:

- сетевое оборудование и каналы связи в ЦОДах, используемые Компанией для предоставления Услуги Клиенту;
- серверное и другое оборудование Компании в ЦОДах;
- поддержание гарантированных значений и уровня обеспечения энергетических и климатических параметров для оборудования Клиента.

В зоне ответственности **Клиента** находятся:

- соблюдение требований законодательства Республики Беларусь, авторских прав и порядка лицензирования в отношении всего ПО и Контента, размещаемого на созданных Виртуальных машинах Клиентом или его доверенными представителями.

**Компания** не несет ответственности за:

- качество каналов связи и соединений с Интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля Компании;
- сбой в работоспособности услуги, вызванный действиями Клиента, 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.

## 5. ПРОЦЕДУРЫ

### 5.1. Процедура изменения Соглашения.

Данное Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг по размещению программно-аппаратного ресурса, публикуется на официальном сайте Компании [aldigital.by](http://aldigital.by).

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора и Порядком оказания услуг по размещению программно-аппаратного ресурса в Центре обработки данных.

Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящее Соглашение, публикуя изменения на официальном сайте Компании [aldigital.by](http://aldigital.by).

### 5.2. Предоставление отчётности Клиенту.

Отчёт о качестве предоставления Услуги за период и/или другая информация из систем мониторинга Компании предоставляется по запросу Клиента по электронной почте в течение 15 рабочих дней с момента получения запроса.

Изменение вида отчетности производится согласно процедуре изменения Соглашения.

### 5.3. Процедура прекращения предоставления Услуги.

Процедура прекращения предоставления Услуги Клиенту осуществляется путём расторжения Договора по основаниям и в порядке, предусмотренном в Договоре.