

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПО РАЗМЕЩЕНИЮ ПРОГРАММНО-АППАРАТНОГО РЕСУРСА  
В ЦЕНТРЕ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ «ВЕЛКОМ»**

<b>Содержание</b>	
<b>1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....</b>	<b>2</b>
<b>3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>4. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ .....</b>	<b>3</b>
<b>5. ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....</b>	<b>3</b>
<b>6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ.....</b>	<b>3</b>
<b>7. СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ .....</b>	<b>7</b>
<b>8. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН В РАМКАХ SLA.....</b>	<b>8</b>
<b>9. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....</b>	<b>10</b>

## 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора, заключенного между Унитарным предприятием «Велком» (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.

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Соглашении применяются следующие сокращения:

SLA - Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement)

ЦОД - центр обработки данных «Велком», представляющий собой комплекс специализированных помещений, в которых реализована совокупность технических решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление информационных сервисов и услуг с заданными параметрами качества.

ЦОД соответствует классу TIER III (сертифицирован Uptime Institute Tier III Facility)

В настоящем Соглашении применяются следующие определения:

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 по обработке обращений Клиента, направленных на обеспечение стабильной и бесперебойной работы услуг 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.
Отчётный период технической поддержки	период времени продолжительностью 3 календарных месяца с первого по последнее число каждого месяца с момента начала оказания услуг, 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 стандартной (штатной) работы оборудования или Программного Обеспечения, которое вызывает или может вызвать прерывание предоставления или снижение качества используемых услуг Клиентом.
Обращение Клиента об инциденте	обращение Клиента о полной или частичной недоступности услуги Компании, принимается по согласованным Интерфейсам технической поддержки Компании.
Плановые профилактические работы	комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Компании.
Срочные работы	комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Компании.
Услуги связи	комплекс дополнительных услуг Компании 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 по сети фиксированной связи и не регулируемый настоящим соглашением.

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

### 3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Настоящее Соглашение содержит критерии качества предоставляемых услуг. Документ подлежит актуализации в случае изменения требований или перечня предоставляемых услуг.

### 4. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

### 5. ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Компания оказывает Клиенту услуги 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году с учетом параметров, указанных в разделе 6.5, а также за исключением времени проведения плановых профилактических работ либо экстренных регламентных работ, если иное не указано в тексте Договора на предоставление услуг, Приложений к нему или в тексте настоящего Соглашения.

### 6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

#### 6.1 Определение доступности

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 отчетном периоде технической поддержки и определяется по формуле:

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

*Т период* — время предоставления Услуги за отчетный 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).

При расчете времени недоступности Услуги не учитываются периоды недоступности, возникшие по вине Клиента, а также периоды плановых профилактических работ, периоды ограничения предоставления Услуги в случае нарушения обязательств Клиента перед Компанией, указанных в Договоре.

Доступность услуги определяется доступностью компонентов Услуги:

«Электроснабжение» - Компания гарантирует подачу бесперебойного электроснабжения до PDU, в которые включается серверное оборудование, для предоставления Услуг Клиенту как минимум **99,98%** времени в каждом отчетном периоде технической поддержки. Гарантированной считается подача напряжения не менее чем на один PDU.

«Система поддержания климата» - Компания гарантирует работу систем климат-контроля в машинных залах, обеспечивающих необходимые для работы оборудования климатические условия, как минимум **99,98%** времени в каждом отчетном периоде технической поддержки.

«Телекоммуникации в ЦОД» - Компания гарантирует доступность и возможность Клиенту принимать и отправлять IP пакеты, а также кадры Ethernet в сегменте сети ЦОД (от оборудования Клиента, размещённого в ЦОД Компании, до пограничного маршрутизатора в ЦОД Компании), **99,98%** времени в каждом отчетном периоде технической поддержки, только в рамках организации подключения оборудования Клиента к сети Интернет.

Итоговая результирующая доступность услуги в каждом отчётном периоде технической поддержки указана в таблице 1:

Категория	Доступность	Период	Возможная недоступность	Безотказная работа
Доступность услуги	99,98%	Отчётный период технической поддержки	26м 18с	91д 7ч 1м

Таблица 1. Результирующая доступность услуги\*

При расчёте используются следующие усреднённые значения:

30.437 дней в месяце, 91.311 день в квартале, 82.621 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.

### 6.2 Обработка обращения Клиента об инциденте

Результатом реакции Компании на запрос Клиента об инциденте являются следующая последовательность действий Компании:

- подтверждение получения запроса Клиента об инциденте;
- подтверждение или отказ в подтверждении инцидента;
- принятие своевременных мер к восстановлению доступности услуги Компании.
- фиксация времени и продолжительности инцидента;
- подтверждение или отказ в подтверждении ответственности Компании по настоящему соглашению за данный инцидент.

### 6.3 Схема перерасчета стоимости услуг

Компенсация за недоступность Услуг в соответствующем отчетном периоде технической поддержки предоставляются Клиенту исключительно в виде вычета суммы компенсации из стоимости предоставления Услуг 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 15 (пятнадцати) календарных дней с момента прерывания предоставления услуги направить обращение в службу технической поддержки Компании, в которой 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 с даты получения вышеуказанного обращения Компания обязуется предоставить ответ на обращение, в котором будут указаны условия предоставления Клиенту компенсации за недоступность Услуг 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.

Размеры компенсации Клиенту приведены в таблице 2 и 3 данного соглашения.

Превышение допустимого времени недоступности услуги в отчётный период технической поддержки	Размер компенсации (от оплаченной суммы в отчетный период технической поддержки)
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%

Таблица 2. Размеры компенсаций при превышении допустимого времени простоя

Превышение времени реакции на обращение Клиента об инциденте	Размер компенсации (от оплаченной суммы в отчетный период технической поддержки)
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%

Таблица 3. Размеры компенсации при превышении времени выполнения обращения Клиента об инциденте.

#### 6.4 Условия предоставления перерасчета стоимости услуг

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.

#### 6.5 Гарантируемые параметры

##### 6.5.1 Параметр «Размещение и перемещение серверного оборудования в помещениях ЦОД Компании»

Описание	Целевой параметр	Значение	Параметр предоставления Услуги
Поставка, погрузочные работы, монтаж/демонтаж оборудования в рабочие дни.	Создать технические условия на размещение или вынос серверного оборудования в ЦОД Компании	Не более 8 часов после получения официального уведомления от Клиента	с 9:00 до 18:00 только в рабочие дни, исключая выходные и праздничные дни
Поставка, погрузочные работы, монтаж/демонтаж оборудования в выходные и праздничные дни.	Создать технические условия на размещение или выноса серверного оборудования в ЦОД Компании	Не более 32 часов после получения официального уведомления от Клиента	Круглосуточно в выходные и праздничные дни при условии предварительного согласования
Подача электроэнергии и подключение оборудования Клиента к электросети Компании	Подключить оборудование Клиента к электросети в ЦОД Компании	Не более 1 часа с момента завершения монтажа оборудования	Круглосуточно
Подключение оборудования Клиента к сети Интернет в ЦОД	Подключение оборудования Клиента к сети Интернет	Не более 2 часов с момента завершения монтажных работ	с 9:00 до 18:00 только в рабочие дни, исключая выходные и праздничные дни
Подключение оборудования Клиента к сети Интернет в ЦОД в остальное время, а также выходные и праздничные дни.	Подключение оборудования Клиента к сети Интернет	Не более 32 часов после получения официального уведомления от Клиента	Круглосуточно в выходные и праздничные дни при условии предварительного согласования

##### 6.5.2 Параметр «Обеспечение физического доступа для работы с оборудованием Клиента»

Описание	Целевой параметр	Значение	Параметр предоставления Услуги
----------	------------------	----------	--------------------------------

Обеспечение физического доступа в машинный зал для работы с оборудованием авторизованных представителей Клиента	Обеспечить доступ сотруднику со стороны Клиента	Не более 30 минут после прибытия представителей Клиента на КПП ЦОД.	Круглосуточно
Обеспечение физического доступа в машинный зал для работы с оборудованием Клиента по предварительной заявке не авторизованных представителей Клиента	Обеспечить доступ сотруднику со стороны Клиента	Не более 1 часа с момента прибытия представителей Клиента на КПП ЦОД в случае наличия соответствующей заявки	Круглосуточно

### 6.5.3 Параметр «Техническая поддержка»

Описание	Целевой параметр	Значение	Параметр предоставления Услуги
Уведомление ответственных лиц	Уведомление при плановом отключении электроэнергии или при запланированном отключении системы холодоснабжения	Не менее, чем за 48 часов в рабочие дни до отключения электроэнергии или системы холодоснабжения	Уведомление происходит путем отправки оповещения на электронную почту Клиента, указанную в регистрационной форме.
	Уведомление при аварийном отключении подачи электроэнергии или при аварийном отключении системы холодоснабжения	Не более 1 часа после аварийного отключения электроэнергии или системы холодоснабжения	Уведомление происходит путем отправки оповещения на электронную почту Клиента, указанную в регистрационной форме.
Обработка входящих телефонных звонков	Обработка входящих звонков через интерфейсы Компания	Режим работы	Круглосуточно
Регистрация и обработка обращений и инцидентов	Регистрация через интерфейсы Компания	Режим работы	Круглосуточно
Регистрация и обработка обращений и инцидентов	Обращения по инцидентам	Количество	Не ограничено
Регистрация и обработка обращений	Обращение на обслуживание; Обращение на изменение; Обращение на предоставление информации.	Количество	Не ограничено

### 6.5.4 Параметр «Телекоммуникации в ЦОД»

Описание	Целевой параметр	Значение	Параметр предоставления Услуги
----------	------------------	----------	--------------------------------

Настройка сетевого оборудования в ЦОД в рабочие дни, исключая выходные и праздничные дни	Настройка сетевого оборудования для существующих подключений	Не более 2 часов с момента обращения	с 9:00 до 18:00 только в рабочие дни, исключая выходные и праздничные дни
	Выполнение новых подключений	Не более 8 часов с момента поступления обращения	с 9:00 до 18:00 только в рабочие дни, исключая выходные и праздничные дни
Настройка сетевого оборудования в ЦОД в не рабочие дни (выходные и праздничные дни)	Настройка сетевого оборудования для существующих подключений	Не более 2 часов с момента готовности оборудования	Круглосуточно в выходные и праздничные дни при условии предварительного согласования
	Выполнение новых подключений	Не более 8 часов с момента готовности оборудования	Круглосуточно в выходные и праздничные дни при условии предварительного согласования

### 6.5.5 Параметр «Обеспечение энергетических и климатических параметров для оборудования Клиента»

Описание	Целевой параметр	Значение	Параметр предоставления Услуги	Уровень доступности %
Температура	Температура по датчикам систем мониторинга в холодных коридорах машинных залов	18-27 °C	Круглосуточно	Не менее 99,982% в год
Влажность	Влажность по датчикам систем мониторинга в машинных залах	20-80 %	Круглосуточно	Не менее 99,982% в год
Подача электроэнергии	Входное напряжение	230-400 В/50Гц	Круглосуточно	Не менее 99,982% в год

## 7. СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ

### 7.1. 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@vdc.by](mailto:sd@vdc.by), обращения по остальным (общим) вопросам – по адресу: [sales@vdc.by](mailto:sales@vdc.by)

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

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

**Обращение на предоставление доступа в ЦОД по списку** - обращение Клиента, связанное с организацией доступа в ЦОД представителей Клиента по списку, направляется по адресу: [sd@vdc.by](mailto:sd@vdc.by)

**Инцидент** (Критический, Высокий, Обычный) – обращение о событии, влияющем на качество предоставления услуг, направляется по адресу: [sd@vdc.by](mailto:sd@vdc.by)

## 7.2. Приоритеты неисправностей

Под неисправностью понимается состояние Услуги, когда она не готова к эксплуатации или ее эксплуатационные характеристики не соответствуют гарантированным Компанией параметрам (см. п. 6 настоящего Соглашения).

Неисправности подразделяются на три приоритета по степени срочности их устранения:

<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.

Под началом срока недоступности Услуги понимается согласованное обеими сторонами время регистрации неисправности, в которой указывается недоступность Услуги.

Продолжительность устранения неисправности рассчитывается как промежуток времени между временем регистрации неисправности Компанией и временем устранения неисправности, при условии, что Клиент подтверждает устранение неисправности (исключая указанное время ожидания подтверждения устранения неисправности).

Продолжительность устранения неисправности, а также периодичность информирования Компанией Клиента о ходе устранения неисправности, и обработки обращений указаны в таблице ниже:

Категория обращения	Приоритет	Время анализа и реагирования на обращение, в минутах	Максимальное время обработки и выполнения обращения, часы	
			Уровень технической поддержки	
			Базовый (24/7)	Индивидуальный (VIP)*
Инцидент	Критический	15	4	индивидуально
	Высокий		8	индивидуально
	Обычный		12	индивидуально
Обращение на обслуживание	Низкий	30	12	индивидуально
Обращение на изменение	Низкий	2 часа (только в рабочее время)	8 (только в рабочее время)	индивидуально
Обращение на предоставление информации	Н/Д	8 часов (только в рабочее время)	N/A	индивидуально

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

## 8. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН В РАМКАХ SLA

### 8.1. Плановые профилактические работы

Компания или его субподрядчик могут проводить плановые профилактические работы в целях усовершенствования сети, сетевого или инженерного оборудования ЦОД, технического обслуживания сетевого или инженерного оборудования ЦОД, а также сервисного обслуживания.

Время перерыва равно фактическому времени проведения работ, изменения конфигурации и тестирования, приведших к простою оказываемых услуг в период плановых профилактических работ.

При наличии технической возможности плановые профилактические работы в целях усовершенствования сети, обслуживания сетевого оборудования должны производиться в интервале времени от 23.00 до 06.00 по местному времени.

Суммарное время плановых профилактических работ не может превышать 2 часа в отчетный период технической поддержки.



Интервалы между перерывами – не менее 30 календарных дней.

Плановые профилактические работы в целях усовершенствования или технического обслуживания инженерного оборудования ЦОД, не приводящие к простою/деградации Услуги, могут проводиться круглосуточно.

**Порядок уведомления:**

Компания должна уведомлять Клиента о проведении плановых работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 48 часов до начала работ и по факту их окончания. Исключением являются случаи, когда работы выполняются по запросу Клиента.

Клиент должен уведомлять Компанию о проведении плановых работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности минимум за 1 (одни) сутки до начала работ.

Уведомление должно быть направлено на электронный адрес уполномоченного представителя Клиента, указанный в регистрационной форме.

В уведомлении должны быть указаны:

- время, дата и продолжительность проведения работ
- краткое описание работ и возможных последствий в случае не устранения неисправности
- контактные данные лица ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

Об изменении сроков проведения работ или их отмене оповещение Уполномоченного представителя противоположной стороны должно быть произведено в кратчайшие сроки после принятия решения.

**8.2. Экстренные регламентные(внеплановые) работы**

Компания или его субподрядчик могут проводить экстренные регламентные(внеплановые) работы в целях усовершенствования защищенности сети, сетевого или инженерного оборудования ЦОД, связанного с установкой выпускаемых производителем обновлений (upgrades) и/или корректирующих заплаток (patches) имеющих критическое значение для работоспособности, производительности, безопасности ПО.

Время перерыва равно фактическому времени установки обновлений (upgrades), корректирующих заплаток (patches), изменения конфигурации и тестирования, приведших к простою оказываемых услуг.

**Порядок уведомления:**

Компания должна уведомлять Клиента о необходимости проведения экстренных регламентных(внеплановых) работ на оборудовании Компании в течение 1 часа с момента возникновения необходимости проведения соответствующих работ и по факту их окончания.

**8.3. Аварийно-восстановительные работы**

Аварийно-восстановительные работы 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.

**Порядок уведомления:**

Компания должна уведомлять Клиента о необходимости проведения аварийно-восстановительных работ на оборудовании Компании в течение 1 часа с момента обнаружения.

Уведомление должно быть направлено на электронный адрес уполномоченного представителя Клиента, указанный в регистрационной форме.

В уведомлении должны быть указаны:

- время, дата и продолжительность проведения работ
- краткое описание работ и возможных последствий в случае не устранения неисправности
- контактные данные лица ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

**Процедура взаимодействия при возникновении аварийно-восстановительных работ:**

Для устранения неисправности Компания инициирует аварийно-восстановительные работы.

В ходе аварийно-восстановительных работ по неисправности, возникшей в зоне ответственности Компании, Компания информирует Клиента о характере неисправности, принятых мерах, предполагаемых сроках ремонта и возможности использования резерва.

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

По факту устранения неисправности Компания должен проинформировать об устраненной неисправности уполномоченного представителя Клиента по электронной почте, указанной в регистрационной форме.

Уполномоченный представитель Клиента, указанный в договоре, в течение 2 (двух) часов должен подтвердить устранение неисправности или проинформировать Компанию о причинах, по которым он не может подтвердить устранение неисправности. Информирование осуществляется путем отправки сообщения на электронный адрес Компании, указанный в регистрационной форме.

Если Клиент не предоставляет подтверждение устранения неисправности в течение 2 часов, неисправность считается устраненной.

Письменное уведомление (отчет) об устранении неисправности должно быть направлено Клиенту в течение 3 (трех) рабочих дней на электронный адрес уполномоченного представителя, указанный в регистрационной форме. В уведомлении должна содержаться следующая информация:

- Регистрационный номер неисправности;
- Продолжительность неисправности по времени;
- Причина неисправности;
- контактные данные лица ответственного за составление уведомления.
- Время отправки уведомления.

#### **8.4. Уведомления об обнаружении неисправности**

В случае обнаружения Клиентом неисправности при оказании Услуги, Клиент должен проинформировать Компанию. Информация предоставляется устно по телефону или по электронной почте, в соответствии с контактными данными Компании.

В случае обнаружения неисправности при оказании Услуги или получения сведений о неисправности от Клиента, Компания должен зарегистрировать неисправность и предоставить обратную связь Клиенту в рамках отведенного времени на реагирование, указанного в пункте 7.2.

В случае если Компания не видит возможности устранить неисправности в рамках отведенного времени на обработку и выполнение обращения, указанного в пункте 7.2, Компания обязана уведомить Клиента о новых сроках устранения неисправности.

Обратная связь может быть предоставлена на электронный адрес уполномоченного представителя Клиента, указанный в регистрационной форме.

В уведомлении должны быть указаны:

- номер зарегистрированной неисправности;
- время регистрации;
- краткое описание неисправности и текущего состояния ее решения;
- контактные данные лица ответственного за устранение неисправности;

## **9. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Клиент при подписании регистрационной формы назначает уполномоченных представителей для решения и согласования оперативных вопросов по исполнению Соглашения.

1	<b>Отдел технической поддержки</b>	<a href="mailto:sd@vdc.by">sd@vdc.by</a>
2	<b>Отдел продаж</b>	<a href="mailto:sales@vdc.by">sales@vdc.by</a>
3	<b>Контактные телефоны</b>	411-6 (бесплатно с мобильного телефона velcom в сети velcom) +375 29 6000411-6, для звонков из сетей других Операторов связи (по тарифам Операторов связи)