

СОГЛАШЕНИЕ

об уровне обслуживания (SLA)

1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение определяет порядок и условия предоставления Лицензиату базовой технической поддержки, а также удалённого доступа к программам для ЭВМ, право использования которых предоставляется Лицензиату на условиях Договора.

2. Термины и определения

2.1. *Инцидент* – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) предоставления доступа или функционирования программ для ЭВМ, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования программ для ЭВМ Лицензиатом.

2.2. *Отчетный период* – срок длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца включительно.

2.3. *Запрос* – сообщение Лицензиата об Инциденте или о необходимости обслуживания или предоставления информации, которое, принимается по официальным адресам электронной почты и/или телефонам службы технической поддержки Лицензиара, указанным в разделе 5 настоящего Соглашения.

2.4. *Плановые регламентные работы* – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Лицензиара. Выполняются силами Лицензиара и его подрядчиков.

2.5. *Срочные работы* – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Лицензиара. Выполняются силами Лицензиара и его подрядчиков.

2.6. *Рабочие часы Лицензиара* – промежуток времени с 9.00 до 18.00 (по московскому времени) в рабочие дни.

3. Порядок и сроки оказания базовой технической поддержки

3.1. Сроки обработки Запросов Лицензиата зависят от категории и приоритета Запросов и определяются согласно Таблицам 1–3 настоящего Соглашения.

Таблица 1. Категория Запроса:

| Категория Запроса | Описание |
|--|---|
| Инцидент | Запрос на восстановление доступа или нормального (штатного) функционирования программ для ЭВМ. |
| Запрос на обслуживание | Все виды консультаций и/или изменений настроек и параметров программ для ЭВМ, не связанных с Запросом на изменение. |
| Запрос на предоставление информации | Запрос на предоставление информации по использованию программ для ЭВМ, включая отчёты по объёму трафика, сервисные отчёты, отчёты по мониторингу и т.д. |

Таблица 2. Определение приоритета Запроса:

| Приоритет запроса | Описание |
|--------------------|--|
| Авария | Запрос, вызванный полной недоступностью программ для ЭВМ в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Лицензиара. |
| Высокий | Запрос на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность программ для ЭВМ или существенное ограничение доступного функционала или замедление работы программы для ЭВМ. |
| Обычный | Запрос на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование программы для ЭВМ Лицензиатом (требуется выполнить стандартную процедуру). |
| Отсутствует | Приоритет отсутствует. |

Таблица 3. Сроки обработки Запросов:

| Категория Запроса | Приоритет | Максимальное время обработки Запроса, рабочие часы Лицензиара |
|-------------------------------------|-------------|---|
| Инцидент | Авария | 1-4 |
| | Высокий | 3-12 |
| | Обычный | 24-48 |
| Запрос на обслуживание | Отсутствует | 24-32 |
| Запрос на предоставление информации | | 94 |

4. Гарантии и компенсации

4.1. Лицензиар предоставляет Лицензиату доступ к программам для ЭВМ 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году, если иное не указано в тексте настоящего Соглашения.

4.2. Лицензиар имеет право, уведомив (любым способом, используя Регистрационную информацию Лицензиата или разместив информацию на сайте support.mirapolis.ru) Лицензиата, прерывать предоставление доступа к программам для ЭВМ в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к программам для ЭВМ в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности программ для ЭВМ.

Таблица 4. Перерывы и уведомления при проведении работ:

| № п/п | Наименование работ | Продолжительность и интервалы между перерывами | Уведомление Лицензиата | Дополнительные условия |
|-------|------------------------------|---|--|--|
| 1. | Плановые регламентные работы | Суммарная продолжительность перерывов - не более 96 (девяносто шести) часов в год. Интервалы между перерывами - не менее 7 (семи) календарных дней. | Не менее чем за 7 (семь) рабочих дней до начала перерыва. | |
| 2. | Срочные работы | Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения/предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей. | Непосредственно перед началом перерыва. | Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Лицензиату по его запросу непосредственно перед началом проведения работ. |

4.3. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к программам для ЭВМ, как предоставление доступа к программам для ЭВМ в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности программ для ЭВМ, если такие перерывы явились следствием:

4.3.1. изменений Лицензиатом настроек, прямо или косвенно влияющих на работу программ для ЭВМ и/или аппаратное обеспечение, находящихся в зоне ответственности Лицензиара, производимые без согласования с Лицензиаром;

4.3.2. любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Лицензиара;

4.3.3. обстоятельств непреодолимой силы, определённых в соответствии с условиями Базового соглашения.

4.4. В случае если недоступность программ для ЭВМ вызвана причинами, непредусмотренными пунктами 4.2., 4.3. настоящего Соглашения, все компенсации Лицензиату за недоступность программ для ЭВМ предоставляются Лицензиату исключительно в виде вычета из стоимости предоставления

права использования программ для ЭВМ за следующий Отчётный период в размере, предусмотренном пунктом 4.5. настоящего Соглашения.

Для получения компенсации Лицензиату необходимо в течение 5 (пяти) дней с момента обнаружения недоступности программ для ЭВМ, направить или продублировать ранее направленный в службу технической поддержки Запрос об Инциденте, в котором указать номер программы для ЭВМ, период недоступности программ для ЭВМ, а также указать на желание получить компенсацию. В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения Запроса об Инциденте, повлекшего недоступность программ для ЭВМ Лицензиар обязуется предоставить ответ на Запрос, в котором будут указаны условия предоставления Лицензиату компенсации за недоступность программ для ЭВМ или мотивированный отказ от её предоставления.

4.5. Таблица 5. Размер компенсации Лицензиату за недоступность программ для ЭВМ.

| № | Общее время недоступности программ для ЭВМ за Отчётный период | Размер компенсации |
|----|---|--------------------|
| 1 | Менее 4 (четырёх) часов | Не компенсируется |
| 2 | Более 4 (четырёх), но менее 5 (пяти) часов включительно | 10% |
| 3 | Более 5 (пяти), но менее 6 (шести) часов включительно | 20% |
| 4 | Более 6 (шести), но менее 7 (семи) часов включительно | 30% |
| 5 | Более 7 (семи), но менее 8 (восьми) часов включительно | 40% |
| 6 | Более 8 (восьми), но менее 9 (девяти) часов включительно | 50% |
| 7 | Более 9 (девяти), но менее 10 (десяти) часов включительно | 60% |
| 8 | Более 10 (десяти), но менее 11 (одиннадцати) часов включительно | 70% |
| 9 | Более 11 (одиннадцати), но менее 12 (двенадцати) часов включительно | 80% |
| 9 | Более 12 (двенадцати), но менее 13 (тринадцати) часов включительно | 90% |
| 10 | Более 13 (тринадцати) часов | 100%* |

* Общий объем компенсаций за Отчетный период не может превышать 100% (сто процентов) от общей стоимости права использования соответствующих программ для ЭВМ за Отчётный период.

5. Контактные данные службы технической поддержки Лицензиара:

Адреса электронной почты технической поддержки: vr@mirapolis.ru

Телефон технической поддержки: **+7 (495) 984-81-26**

(рабочие дни, с 9 до 18 по Московскому времени)

Сайт поддержки: <http://support.mirapolis.ru>