

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ТАЙМВЭБ.КЛАУД»

С.С.Наумов

Приказ №11

Редакция от «18» января 2023 г.

Ввести в действие:

«01» февраля 2023 г.

г. Санкт-Петербург

Соглашение об уровне обслуживания

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания действует для физических и юридических лиц, а также индивидуальных предпринимателей, акцептовавших публичную оферту ООО «ТАЙМВЭБ.КЛАУД» (далее – Лицензиар) о предоставлении права использования программы для ЭВМ «Платформа ТАЙМВЭБ.КЛАУД» (далее – Договор). Соглашение об уровне обслуживания является неотъемлемой частью публичной оферты.

1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора и состоит из условий предоставления ООО «ТАЙМВЭБ.КЛАУД» гарантий доступности программы для ЭВМ «Платформа ТАЙМВЭБ.КЛАУД» (далее – Платформа), порядка ее сопровождения, а также предоставляемых сопутствующих услуг, включая уровни доступности отдельных сервисов и функциональных компонентов Платформы.

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

2. Термины и определения

Лицензиар – Общество с ограниченной ответственностью «ТАЙМВЭБ.КЛАУД» (далее – «ТАЙМВЭБ.КЛАУД»), участник проекта по осуществлению исследований, разработок и коммерциализации их результатов в соответствии с Федеральным законом «Об инновационном центре «Сколково».

Лицензиат (пользователь) – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившее с Исполнителем Договор на условиях, содержащихся в публичной оферте.

Тарифный план (тариф) – совокупность ценовых условий, при которых Лицензиар предлагает право использования программы для ЭВМ «Платформа ТАЙМВЭБ.КЛАУД», а также сопутствующих услуг, предоставляемых совместно с программой для ЭВМ «Платформа ТАЙМВЭБ.КЛАУД».

Облачная база данных (DBaaS) — облачное решение для хранения структурированных данных и управления ими. DBaaS обеспечивает полностью автоматизированную, гибкую и масштабируемую платформу для работы с базами данных.

Объектное хранилище S3 — это универсальное объектное хранилище, в котором можно размещать любые типы статических данных.

Балансировщик – сервис распределения заданий между несколькими сетевыми устройствами с целью оптимизации использования ресурсов, сокращения времени обслуживания запросов, горизонтального масштабирования кластера, а также обеспечения отказоустойчивости.

Платформа ТАЙМВЭБ.КЛАУД- программа для ЭВМ, разработанная Лицензиаром, исключительное право на которую принадлежит Лицензиару (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2022669251 от 19.10.2022 года), функционирующая с целью решения определенного круга задач в деятельности Лицензиата (далее – Платформа, программа).

Панель Управления (ПУ) – программный компонент, необходимый для управления Платформой ТАЙМВЭБ.КЛАУД, представляющий собой набор инструментов, предоставленных Лицензиаром Лицензиату для управления программой для ЭВМ.

Сайт Лицензиара - веб-сайт, размещенный в сети Интернет по адресу: timeweb.cloud, и представляющий собой совокупность информационных массивов (электронные документы, программное обеспечение, базы данных), с помощью которого Лицензиату предоставляется доступ к Панели управления. На сайте Лицензиара Лицензиату круглосуточно предоставляется информация, в частности, необходимая для заключения и исполнения Договора, публикуются официальные документы Лицензиара и иное.

Аккаунт - совокупность данных о Лицензиате, необходимая для его идентификации и предоставления доступа к его личным данным и настройкам.

Бэкап - ресурс, позволяющий производить копирование и хранение данных по заданному Лицензиатом расписанию.

Срок недоступности - срок с момента принятия в работу службой поддержки Лицензиара сообщения Лицензиата посредством Тикет-системы до момента направления Лицензиату электронного письма с ответом о решении инцидента. Предоставление обходного решения также рассматривается Сторонами как решение.

Нештатная ситуация - ситуация, при которой технологический процесс или состояние программного обеспечения, оборудования Лицензиара выходит за рамки нормального функционирования.

Сопровождение Платформы – деятельность Лицензиара по поддержанию программы для ЭВМ «Платформа ТАЙМВЭБ.КЛАУД» в работоспособном состоянии, включая: предоставление вычислительной мощности для обеспечения функционирования Платформы; устранение ошибок и сбоев в работе Платформы; техническую поддержку Платформы; прием обращений пользователей Платформы; выполнение работ, связанных с такими обращениями.

3. Качественные показатели

3.1. Доступность Платформы «ТАЙМВЭБ.КЛАУД» гарантирована в размере не ниже 99,98% по итогам года. В показатель доступности не включено время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной частей ресурсов Лицензиара и Платформы.

4. Порядок сопровождения Платформы, оказания информационной и технической поддержки

4.1. Сопровождение платформы включает в себя информационную и техническую поддержку пользователей.

4.2. Информационная поддержка включает в себя получение справочной информации о функционировании Платформы и предоставляемых сопутствующих услугах Лицензиара. Информационная поддержка осуществляется круглосуточно по телефону, посредством протоколов мгновенного обмена сообщениями (Live Chat), электронной почте, а также по заявке, созданной в Панели Управления аккаунтом в разделе «Поддержка» (далее - тикет).

Время ответов на вопросы по средствам Live Chat составляет до 10 минут в штатном режиме работы и может быть увеличено в случае возникновения нештатной ситуации. Время ответа по электронной почте или на тикет составляет не более 1 часа.

4.3. Техническая поддержка - это деятельность Лицензиара по сопровождению и поддержанию программы для ЭВМ «Платформа ТАЙМВЭБ.КЛАУД» в работоспособном состоянии, включая, но не ограничиваясь:

- обеспечением работоспособности и функционирования Платформы;
- контролем за соблюдением прав доступа и распределение прав доступа в соответствии с принятой архитектурой прав доступа;
- мониторингом функционирования Платформы (в том числе производительности, отказоустойчивости и соблюдения информационной безопасности);
- устранением ошибок и сбоев в работе Платформы;
- исправлением ошибок, несоответствий, инцидентов, дефектов, в том числе в рамках существующих или новых версий программы;
- приемом обращений пользователей Платформы, выполнением работ/услуг, связанных с такими обращениями;
- предоставлением рекомендаций, консультаций по установке, настройке и работе Платформы.

4.4. Техническая поддержка осуществляется круглосуточно, без выходных и перерывов. Техническая поддержка пользователей предоставляется посредством Тикет-системы. Время первичного ответа на запрос составляет не более 2 часов. Если решение тикета находится вне компетенции отдела технической поддержки, он передается профильному специалисту иного отдела Лицензиара.

5. Сроки устранения неисправности

5.1. В случае выхода из строя аппаратной части сервера или другого оборудования Платформы ТАЙМВЭБ.КЛАУД, гарантированное время устранения неисправности составляет не более 6 часов с момента обнаружения проблемы.

6. Плановые технические работы

6.1. Лицензиар вправе в любое время по своему собственному усмотрению периодически обновлять и вносить изменения в содержание, пользовательский интерфейс и функциональные возможности Платформы и проводить техническое обслуживание. Данные работы могут привести к перерывам в работе Платформы и ее доступности.

6.2. Проведение плановых технических работ производится в часы наименьшей активности пользователей. При проведении плановых технических работ возможно временное ограничение доступности. В случае если при проведении плановых технических работ доступность будет ограничена, Лицензиат уведомляется о проведении таких работ по электронной почте не менее чем за 12 часов до начала проведения работ.

6.3. Лицензиар вправе без предупреждения производить технические работы при возникновении аварийных ситуаций и при необходимости обеспечения бесперебойной работы ресурсов пользователей.

7. Порядок определения компенсации

7.1. При наличии перерывов в доступности Платформы по вине Лицензиара, Лицензиат имеет право на получение компенсации.

7.2. Компенсация начисляется:

7.2.1. в случае периодических перерывов в доступности Платформы или предоставлении сопутствующих услуг (далее - недоступность), которые занимают по отдельности менее часа, компенсация выплачивается при 6 и более сбоях, произошедших в течение суток, в размере стоимости тарифа пользователя за сутки. В случае если сбои продолжаются в течение нескольких дней подряд, компенсация начисляется за каждый день, в котором было 6 или более сбоях.

7.2.2. в случае перерыва в доступности Платформы или предоставлении сопутствующих услуг на 6 и более часов (разово или в совокупности за сутки), в размере стоимости доступа к Платформе или оказания сопутствующей услуги за сутки (в соответствии с тарифом пользователя). В случае если сбои продолжаются в течение нескольких дней подряд, компенсация начисляется за каждый день, в котором была превышена длительность перерыва в соответствии с настоящим положением.

7.2.3. при утрате данных пользователя без возможности восстановления из резервной копии (если такая утрата обусловлена действием действий работника Лицензиара), в размере стоимости тарифа за месяц (в соответствии с тарифом пользователя).

7.3. В любом случае ответственность Лицензиара ограничивается размером тарифа за месяц в соответствии с тарифом пользователя (максимальная компенсация). Во всех случаях компенсация начисляется пользователям в виде безвозмездного увеличения периода оказания сопутствующей услуги или продления периода доступа к Платформе.

7.4. Для получения компенсации Лицензиату необходимо в течение 30 (тридцати) дней с момента обнаружения недоступности Платформы или иной сопутствующей услуги создать соответствующий тикет в Панели Управления во вкладке «Поддержка», либо направить такую заявку по электронной почте, в которой необходимо указать период недоступности, а также желание получить компенсацию. В течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты получения вышеуказанного обращения, Лицензиар обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будут указаны условия предоставления Лицензиату компенсации за срок недоступности или мотивированный отказ от её предоставления.

7.5. Случаи непредоставления компенсации:

7.5.1. недоступность вследствие несанкционированного доступа (взлома) аккаунта, файлов или сайтов Лицензиата третьим лицом через их код, SMS, похищенные с компьютера пользователя реквизиты доступа и в других случаях, находящихся вне зоны ответственности Лицензиара, и как следствие также не компенсируется утрата файлов и бэкапов Лицензиата;

7.5.2. при наступлении обстоятельств непреодолимой силы, к которым также относятся DDOS-атаки, в том числе недоступность вследствие изменения порядка предоставления доступа к Платформе и/или оказания сопутствующих услуг из-за DDOS-атаки;

7.5.3. любой период недоступности Платформы или сопутствующих услуг, предоставляемых в тестовом режиме;

7.5.4. любой период недоступности, вызванный нарушением со стороны Лицензиата условий публичной оферты и приложений к ней;

7.5.5. проблемы в программном обеспечении Лицензиата, установленном им самостоятельно, повлекшие за собой простой в обслуживании;

7.5.6. иные обстоятельства, находящиеся вне зоны ответственности Лицензиара, в том числе аварии в дата-центре или проблемы во внешних каналах связи (включая ошибки у магистральных провайдеров, на которые Лицензиар не может повлиять), а также обстоятельства, указанные в Договоре о предоставлении права использования программы для ЭВМ «Платформа ТАЙМВЭБ.КЛАУД» и услуг по ее сопровождению.

8. Заключительные положения

8.1. Лицензиар вправе привлекать к исполнению Договора третьих лиц.

8.2. Стороны понимают специфику обработки и передачи данных в сети Интернет, поэтому соглашаются, что Лицензиар не несет ответственности за невозможность предоставления доступа к Платформе или услуг по независящим от него причинам, включая, но не ограничиваясь, в результате сбоях в работе программно-аппаратных комплексов третьих лиц и/или каналов передачи данных, не принадлежащих Лицензиару.

8.3. Лицензиат несет полную ответственность за все действия, которые происходят в его аккаунте.

8.4. Лицензиар не несет ответственности за какой-либо ущерб, причиненный Лицензиату или третьим лицам в результате ошибочного понимания или непонимания условий настоящего Договора.

8.5. Лицензиат соглашается с тем, что любая передача любой информации по сети Интернет, в том числе по защищенным каналам связи в зашифрованном виде, не может быть гарантированно защищена от несанкционированного доступа к ней третьими лицами. В связи с этим Лицензиар не несет ответственности за любой ущерб, причиненный Лицензиату вследствие несанкционированного доступа третьих лиц к информационным материалам Лицензиата.

8.6. Совокупная ответственность Лицензиара по настоящему Договору ограничивается возмещением Лицензиату прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Лицензиатом по тарифу за месяц. Данная компенсация является единственным и исключительным возмещением Лицензиату ущерба за возникшие сбои.

8.7. Условия уровней обслуживания отдельных Сервисов и функциональных компонентов Платформы, таких как Сервисы вычислений, Kubernetes, Объектное хранилище S3, Облачные базы данных (DBaaS), Балансировщик нагрузки, Защита от DDOS, Виртуальные рабочие столы, Бэкап, а также иных сервисов и компонентов, предоставляемых ООО «ТАЙМВЭБ.КЛАУД», могут устанавливаться в отдельных документах, являющихся неотъемлемой частью Соглашения об уровне обслуживания, публикуемых в сети Интернет по адресу: timeweb.cloud.