

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>