

УСЛОВИЯ РАБОТОСПОСОБНОСТИ (SLA)

01 июня 2022 г.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. *ПО / Продукт* — разработанные Лицензиаром программа для ЭВМ и базы данных в составе программы для ЭВМ Chat2Desk, свидетельство Роспатента № 2019663468 от 17 октября 2019 г. в виде данных и команд, воспроизводимых на оборудовании пользователей Платформы (клиентская часть) и/или используемых путем удаленного доступа через сеть Интернет в обособленном разделе серверной части Платформы, созданном в результате прохождения Лицензиатом процедуры регистрации в Платформе (серверная часть). Лицензируемые Продукты указываются в Тарифных планах в виде совокупностей программных опций и/или функциональных возможностей Платформы (далее «Компоненты Продукта»).
- 1.2. *Платформа* — программно-аппаратный комплекс, реализованный на базе программы для ЭВМ Chat2Desk, свидетельство Роспатента № 2019663468 от 17 октября 2019 г., предназначенный для взаимодействия Заказчика/Лицензиата с третьими лицами посредством обмена электронными сообщениями, в том числе с использованием Коммуникационных сервисов, включающий Сайт, мобильные и десктоп приложения, API, виджеты и иные программы для ЭВМ и/или базы данных, реализующие функциональные возможности Платформы.
- 1.3. *Версия ПО (Release)* — экземпляр ПО (скрипт высокого уровня или компиляцию двоичного кода), разработанный Лицензиаром, отвечающий нижеследующим критериям:
 - 1.3.1. в отношении этого экземпляра Лицензиар заявляет о его готовности к установке на оборудование;
 - 1.3.2. имеет уникальный присвоенный ему номер, отличный от всех предшествующих редакций и Версий ПО;
 - 1.3.3. имеет отличие по набору возможностей и функций, и/или интерфейсу, и/или по увеличенной производительности от предшествующих Версий ПО;
 - 1.3.4. содержит исправления Ошибок, если такие были выявлены в предыдущих Версиях ПО.
- 1.4. *Обновление ПО (Hotfix)* означает ПО, содержащее доработку уже утвержденной и выпущенной Версии ПО для устранения недостатков и/или улучшения уже существующих функциональных возможностей ПО. Обновления ПО можно однозначно идентифицировать и документировать в качестве дополнительной редакции соответствующей базовой Версии ПО.
- 1.5. *Время предоставления решения* означает срок между получением Запроса Заказчика Исполнителем и моментом предоставления Решения Проблемы, согласованного и принятого Заказчиком. При учете Времени предоставления решения не учитывается время, затраченное Заказчиком в своей зоне ответственности,

например на: сбор диагностической информации (логи, файлы конфигурации, трейсы, схемы организации связи и так далее), выполнение Заказчиком рекомендаций Исполнителя, предоставление удаленного соединения, организацию доступов, проверку Заказчиком предоставленного Исполнителем Решения, если эти действия действительно необходимы для решения Проблемы и не могут быть выполнены Исполнителем самостоятельно. Также не учитывается время, затраченное на решение Проблемы/Ошибки на третьей стороне в случае использования Коммуникационного сервиса. Для данного случая Исполнитель информирует Заказчика о планируемых сроках устранения Проблемы/Ошибки на третьей стороне и указывает номер соответствующего запроса о Проблеме/Ошибке в сторону правообладателя Коммуникационные сервисы.

- 1.6. *Коммуникационные сервисы* — взаимодействующие с Платформой сторонние (принадлежащие и управляемые третьими лицами) сервисы и/или программное обеспечение по обмену мгновенными сообщениями, такие как: WhatsApp Business API (ВотсАп), Telegram (Телеграм), Viber (Вайбер), Facebook (Фейсбук), VKontakte (ВКонтакте), Skype (Скайп), Odnoklassniki (Одноклассники), Yandex (Яндекс), WeChat (ВиЧат), Online chat (Онлайн-чат) и другие подобные.
- 1.7. *Заказчик/Лицензиат* — физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший договор с Исполнителем.
- 1.8. *Исполнитель/Лицензиар* — общество с ограниченной ответственностью «ИТ Проспект», юридический адрес: 197110, г. Санкт-Петербург, ул. Малая Разночинная, дом № 9, литер А, комната 3, помещения 10-Н. ОГРН 1127847409557, товарный знак — Chat2Desk.
- 1.9. *Время реагирования* — время между получением Исполнителем Запроса от Заказчика и первым ответом, направленным Исполнителем, определенным Сторонами способом в зависимости от метода обращения, использованного при запросе Заказчиком.
- 1.10. *Документация* — размещенная и/или доступная в Платформе, в которой описывается логика работы Продукта, а также технические требования, условия и инструкции по использованию Продукта, новости Продукта, размещенные по адресу: storage.chat2desk.com/docs/news.pdf.
- 1.11. *Запрос* — отправленная в письменном виде заявка на техническую поддержку через Центр технической поддержки Лицензиара электронным письмом на e-mail: support@chat2desk.com, или через Telegram Bot: [@chat2deskbot](https://t.me/chat2deskbot), или через виджет на Сайте, либо телефонный звонок Заказчика на горячую линию Исполнителя для получения Услуг технической поддержки в целях устранения Проблем. Запрос должен включать в себя диагностическую информацию, включая, но не ограничиваясь информацией о дате, времени возникновения, условиях, действий пользователя, предшествующих появлению ошибки, информацией технического характера (используемое ПО, логи, трейсы и т. п.).
- 1.12. *Информационный Запрос* — вид запроса, который Заказчик с минимальным техническим знанием и опытом работы с ПО мог бы разрешить самостоятельно.
- 1.13. *Решение* — постоянное решение, полностью устраняющее причины возникновения Проблемы любого уровня критичности.

- 1.14. *Проблема, Ошибка (Bug)* — означает несоответствие ПО техническим характеристикам ПО и серверов, на которых расположено ПО, либо иные затруднения у Заказчика, не позволяющие в полной мере использовать ПО по назначению.
- 1.15. *Рабочий день* — нормальная продолжительность рабочего времени с понедельника по пятницу с 9:00 по 18:00 в соответствующем часовом поясе Стороны, осуществляющей соответствующие действия исключая выходные дни, а также государственные праздники в Российской Федерации.
- 1.16. *Рабочий час* — 1 час с понедельника по пятницу с 9:00 по 18:00 в соответствующем часовом поясе Стороны, осуществляющей соответствующие действия, исключая выходные дни, а также государственные праздники в Российской Федерации.
- 1.17. *Сетевой элемент* — логический объект, совокупность технологически и функционально связанного Оборудования находящейся под управлением единой Версии ПО, включая элементы резервирования, например георезервирования. Примерами сетевых элементов являются маршрутизаторы, коммутаторы, мультиплексоры, системы хранения и системы обработки данных.
- 1.18. *Уровень критичности* — степень влияния Проблемы/Ошибки на работу сети, программного обеспечения, предоставления сервисов/услуг. Классификация уровней критичности приведена в пункте 5. Уровень критичности устанавливается Заказчиком при создании запроса на Техническую поддержку, но может быть изменен по согласованию сторон.
- 1.19. *Услуги Технической поддержки* — означают услуги, описанные в пункте 2 SLA, которые будут предоставляться Исполнителем в объеме запроса на Техническую поддержку.
- 1.20. *Объем Технической поддержки* — объем работ, проводимых Исполнителем в рамках Технической поддержки, измеряется в человеко-часах и не может превышать 12 часов в календарный год. В случае превышения данного значения, между Заказчиком и Исполнителем заключается отдельный договор на проведение работ/предоставления услуг.
- 1.21. *Техническая поддержка* — комплекс услуг, посредством которых Исполнитель обеспечивает Заказчику работоспособность, функционирования сервисов на базе Платформы в соответствии с Документацией, включая, но не ограничиваясь информационной поддержкой, фиксацией и исправлением Проблем/Ошибок, связанных с работоспособностью ПО.
- 1.22. *Сайт* — любая из автоматизированных информационных систем, доступных в сети Интернет по сетевым адресам (включая субдомены): chat2desk.com, chat2desk.ru.
- 1.23. *Стороны* — совместно Лицензиар/Исполнитель и Лицензиат/Заказчик.
- 1.24. *Договор* — возмездный лицензионный договор между Лицензиатом и Лицензиаром на предоставление права использования ПО, который заключается посредством акцепта Оферты или в простой письменной форме.
- 1.25. *Тарифные планы* — тарифы, действующие на момент заключения Договора, размещенные и/или доступные в сети Интернет по адресу chat2desk.com/tarifi, chat2desk.com/whatsapp-business-api#price, применяемые Лицензиаром для расчета

размера лицензионного вознаграждения и включающие информацию о возможных количественных и качественных параметрах Лицензий, объеме гарантийных обязательств, размере лицензионного вознаграждения, и иные условия предоставления права использования Продуктов.

- 1.26. *Оферта* — публичное предложение к заключению Договора, адресованное Лицензиаром неопределенному кругу лиц, и определяющее условия доступа любых лиц к материалам и сервисам, предоставляемым Платформой, на условиях Оферты, размещенной по адресу: chat2desk.com/terms-of-use.

2. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ В ГАРАНТИЙНЫЙ И ПОСЛЕГАРАНТИЙНЫЕ ПЕРИОДЫ

- 2.1. Регистрация, обработка запросов Заказчика.
- 2.2. Классификация Уровней критичности Проблем в соответствии с пунктом 4 SLA.
- 2.3. Предоставление отчетности по Технической поддержке в согласованном Сторонами объеме.
- 2.4. Информационное сопровождение, включая предоставление по запросу ссылок на Документацию.
- 2.5. Выполнение запросов в сроки предоставления Услуг Технической поддержки в соответствии с Уровнями критичности, приведенными в пункте 4. SLA.

3. КЛАССИФИКАЦИЯ КРИТИЧНОСТИ ПРОБЛЕМ

- 3.1. *Show-stopper*. Ошибки, оказывающие критическое влияние на предоставление сервисов, полный выход Платформы из строя или неработоспособность ее значительных компонентов у более чем 1% пользователей. Например:
 - 3.1.1. платформа недоступна;
 - 3.1.2. отсутствует значимая часть базового функционала (не работает API, не работает прием и отправка сообщений для всех мессенджеров и т. п.).
- 3.2. *Major*. Ошибки, оказывающие значительное влияние на предоставление сервисов, частичная недоступность базового функционала Платформы, полная недоступность второстепенного функционала, недоступность Платформы для менее чем 1% пользователей. Например:
 - 3.2.1. не работают скрипты, автоназначение чатов, функционал чат-ботов и т. п.;
 - 3.2.2. платформа недоступна для одного или нескольких операторов.
- 3.3. *Minor*. Проблемы, оказывающие незначительное влияние на предоставление сервисов. Сроки Решения проблем зависят от текущей нагрузки, максимальный срок — 60 рабочих дней. Например:
 - 3.3.1. не работает часть функционала (не происходит автообновление чатов, не работает функционал работы с файлами);
 - 3.3.2. незначительные Проблемы в работе мобильного приложения Chat2Desk (скроллинг, отображение и т. п.);

3.3.3. незначительная Ошибка пользовательского интерфейса Платформы (скроллинг, отображение элементов и т. п.).

3.4. *Info*. Вопросы по работе ПО, а также информационные запросы. Например:

3.4.1. первичная консультация по работе скриптов, туннелей продаж и т. п.;

3.4.2. запрос на предоставление ссылки на описание функционала и т. п.

4. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ

При обслуживании в режиме 24 × 7 учитывается астрономическое время, при обслуживании в режиме 8 × 5 учитывается рабочее время.

Уровень критичности	Описание действий	Сроки
Show-stopper	Время реагирования, подтверждение начала работы по Запросу Заказчика (предоставляется в режиме 24 × 7)	≤ 20 минут
	Время предоставления решения (предоставляется в режиме 24 × 7)	≤ 8 часов
Major	Время реагирования, подтверждение начала работы по Запросу Заказчика (предоставляется в режиме 24 × 7)	≤ 20 минут
	Время предоставления решения (предоставляется в режиме 8 × 5)	≤ 2 дня
Minor	Время реагирования, подтверждение начала работы по Запросу Заказчика (предоставляется в режиме 24 × 7)	≤ 20 минут
	Время предоставления решения (предоставляется в режиме 8 × 5)	≤ 60 дней
Info	Время реагирования, подтверждение начала работы по Запросу Заказчика (предоставляется в режиме 24 × 7)	≤ 20 минут
	Время предоставления ответа (предоставляется в режиме 8 × 5)	≤ 2 дня

5. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО РАЗМЕРУ КОМПЕНСАЦИИ

5.1. Компенсации для запросов Услуг Технической поддержки, оказываемых в пределах срока действия Договора, могут рассчитываться и применяться на основании прошедшего квартала.

5.2. Расчетной базой является общая сумма счетов на лицензионное вознаграждение за Продукт, Компонент Продукта в текущем квартале.

5.3. Моментом расчета компенсации является последний Рабочий день расчетного квартала.

5.4. Компенсация может рассчитываться и применяться ежеквартально на основании фактов превышения сроков, установленных в пункте 6 SLA.

6. РАЗМЕР КОМПЕНСАЦИИ

Размер компенсации за превышение Времени предоставления решений и Времени реакции по каждому Запросу/Ошибке начисляются столько раз, сколько раз истек срок, указанный в пункте 4 SLA в течение Времени предоставления решения.

Уровень критичности	Размер компенсации
Show-stopper	1,5% от расчетной базы, но не более 1000 рублей по истечении каждого периода равного Времени реагирования по запросам уровня Show-stopper в соответствии с пунктом 4 SLA.
	3,0% от расчетной базы, но не более 3000 рублей по истечении каждого периода равного сроку предоставления Решения по запросам уровня Show-stopper в соответствии с пунктом 4 SLA.
Major	1,5% от расчетной базы, но не более 1000 рублей по истечении каждого периода равного Времени реагирования по запросам уровня Major в соответствии с пунктом 4 SLA.
	2,5% от расчетной базы, но не более 2000 рублей по истечении каждого периода равного сроку предоставления Решения по запросам уровня Major в соответствии с пунктом 4 SLA.
Minor	1,5% от расчетной базы, но не более 1000 рублей по истечении каждого периода равного Времени реагирования по запросам уровня Minor в соответствии с пунктом 4 SLA.
	2,5% от расчетной базы, но не более 2000 рублей по истечении каждого периода равного сроку предоставления Решения по запросам уровня Minor в соответствии с пунктом 4 SLA.
Info	0,8% от расчетной базы, но не более 500 рублей по истечении каждого периода равного Времени реагирования по запросам уровня Info в соответствии с пунктом 4 SLA.
	1,5% от расчетной базы, но не более 1000 рублей по истечении каждого периода равного сроку предоставления ответа по запросам уровня Info в соответствии с пунктом 4 SLA.

7. ПРЕТЕНЗИЯ НА КОМПЕНСАЦИЮ И ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ

Для получения компенсации Лицензиат в течение 7 (семи) рабочих дней с момента неработоспособности ПО должен направить претензию в отдел заботы по адресу: icanhelp@chat2desk.com, в которой подробно изложить:

- в чем проявлялась неработоспособность ПО;
- время, в течение которого ПО было неработоспособно;
- количество и местоположение конечных пользователей, которых затронула неработоспособность ПО (если применимо).

Претензия, направленная Лицензиатом после истечения вышеуказанного срока, Лицензиаром не принимается и не рассматривается.

Полученная от Лицензиата претензия обрабатывается Лицензиаром в течение срока, не превышающего 7 (семи) рабочих дней с даты ее получения отделом заботы. По результатам обработки претензии Лицензиар самостоятельно принимает решение о том, причитается ли компенсация Лицензиату, и если да, то в каком размере.

В случае, если Лицензиар примет решение о том, что Лицензиату причитается компенсация, то ее сумма, рассчитанная Лицензиаром в соответствии с п. 6 SLA, корректирует размер вознаграждения Лицензиара за расчетный период, в котором произошло снижение среднего времени работоспособности ПО. Скорректированный баланс Лицевого счета Лицензиата отображается:

- в следующем счете на оплату лицензионного вознаграждения в виде единоразовой индивидуальной скидки;
- в Личном кабинете Лицензиата.

8. ОГРАНИЧЕНИЯ

Компенсация не предоставляется Лицензиату в случае, если неработоспособность Программы возникла в результате:

- наступления обстоятельств непреодолимой силы, а также иных обстоятельств, находящихся вне контроля Лицензиара;
- сбоев в работе программного обеспечения и/или оборудования Лицензиата, или третьих лиц;
- использования Лицензиатом не обновленной версии Программы после окончания срока ее технической поддержки Лицензиара, предусмотренного в Оферте или в Договоре;
- использования Лицензиатом предварительной версии, бета-версии или пробной версии Программы (согласно определению Лицензиара);
- нарушения Лицензиатом условий использования Программы, предусмотренных в Оферте;
- несоблюдения Лицензиатом технических условий, изложенных в документации к Программе;
- проведения плановых или технических работ;
- приостановления или прекращения Лицензиаром доступа Лицензиата к ПО в связи с нарушением Лицензиатом условий Оферты или лицензионного договора.

Компенсация является единственной и исключительной мерой ответственности Лицензиаром за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства,

предусмотренного п. 4–6. SLA, и в указанном случае убытки Лицензиата не подлежат взысканию.