

## УСЛОВИЯ РАБОТОСПОСОБНОСТИ (SLA)

26 апреля 2021 г.

### 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. *Программное обеспечение/ПО/Продукты* — разработанные Лицензиаром программы 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. *Онлайн-платформа/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 Исполнителем или разработчиком ПО, отвечающий нижеследующим критериям:
  - 1.3.1. в отношении этого экземпляра Исполнитель или разработчик ПО заявляет о его готовности к установке на оборудование;
  - 1.3.2. он имеет уникальный присвоенный ему номер, отличный от всех предшествующих редакций и Версий ПО;
  - 1.3.3. он имеет отличие по набору возможностей и функций или/и, интерфейсу, или/и по увеличенной производительности от предшествующих Версий ПО;
  - 1.3.4. он содержит исправления ошибок, если такие были выявлены в предыдущих Версиях.
- 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 Временного или Постоянного 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 Стороннего ПО. 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 поставщика Стороннего ПО.

- 1.6. *Стороннее ПО / 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», адрес места нахождения: 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 Продуктов, а также технические требования, условия и инструкции по использованию Продуктов, новости Продуктов, размещенные по адресу: [storage.chat2desk.com/docs/news.pdf](https://storage.chat2desk.com/docs/news.pdf)
- 1.11. *Запрос* — заявка в письменном виде на техническую поддержку, отправленная через Центр технической поддержки Лицензиара электронным письмом на e-mail: support@chat2desk.com, или через Telegram Bot: @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 программным обеспечением мог бы разрешить самостоятельно.
- 1.13. *Постоянное решение* — решение, полностью устраняющее причины возникновения Проблемы любого уровня критичности.
- 1.14. *Проблема, Ошибка* — означает несоответствие программного обеспечения Техническим характеристикам системы, либо иные затруднения у Заказчика, не позволяющие в полной мере использовать программное обеспечение 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 работой ПО Исполнителя.
- 1.22. *Сайт* — любая из автоматизированных информационных систем, доступных в сети Интернет по сетевым адресам (включая субдомены): [chat2desk.com](https://chat2desk.com), [chat2desk.ru](https://chat2desk.ru) и [chat24.io](https://chat24.io).
- 1.23. *Стороны* — совместно Лицензиар/Исполнитель и Лицензиат/Заказчик.
- 1.24. *Договор* — возмездный лицензионный договор между Лицензиатом и Лицензиаром на предоставление права использования Программного Обеспечения, 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](https://chat2desk.com/tarifi), [chat2desk.com/whatsapp-business-api#price](https://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 определяет условия доступа любых лиц к материалам и сервисам, предоставляемым Платформой, на условиях

Пользовательского соглашения, размещенного по адресу:  
[chat2desk.com/terms-of-use](http://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.
- 2.3. Предоставление отчетности по Технической Поддержке в согласованном Сторонами объеме.
- 2.4. Информационное сопровождение, включая предоставление по запросу ссылок на техническую 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. *Major*. Ошибки, оказывающие критическое влияние предоставление сервисов, полный выход Платформы из строя или неработоспособность ее значительных компонент. Например:
  - 3.1.1. платформа недоступна;
  - 3.1.2. отсутствует значимая часть базового функционала (не работают мессенджеры, отправка сообщений, недоступен API и т. п.).
- 3.2. *Normal*. Проблемы, оказывающие значимое влияние на предоставление сервисов, наличие проблем в работе Онлайн-платформы могут быть идентифицированы пользователями Заказчика. Например:
  - 3.2.1. не работает часть функционала (не происходит обновление чатов, не работает функционал работы с файлами);
  - 3.2.2. не отрабатывают скрипты, автоназначение чатов, не работает функционал чат-ботов и т. п.
  - 3.2.3. некорректно формируется статистика, отчеты;
  - 3.2.4. незначительные проблемы в работе мобильного приложения Chat2Desk (скроллинг, отображение и т. п.).
- 3.3. *Minor*. Проблемы, оказывающие незначительное влияние на предоставление сервисов. Например, косметические дефекты пользовательского интерфейса (скроллинг, отображение элементов и т. п.).
- 3.4. *Info*. Вопросы по работе программного обеспечения, 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 24x7 учитывается астрономическое время, при обслуживании в режиме 8x5 учитывается рабочее время.

Уровень критичности	Описание действий	Сроки
Major	Время реагирования, подтверждение начала работы по Запросу в ответ на телефонный звонок Заказчика (предоставляется в режиме 24x7).	≤20 мин.
	Время предоставления постоянного решения (предоставляется в режиме 8x5).	≤2 раб. дня
Normal	Время реагирования (предоставляется в режиме 24x7).	≤20 мин.
	Время предоставления постоянного решения (предоставляется в режиме 8x5).	≤60 раб. дней
Minor	Время реагирования (предоставляется в режиме 24x7).	≤20 мин.
	Время предоставления постоянного решения (предоставляется в режиме 8x5).	≤60 раб. дней
Info	Время реагирования.	≤20 мин.
	Время предоставления ответа.	≤2 раб. 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 ежеквартально на основании прошедшего квартала. В расчет принимаются запросы, для которых сроки вышли за рамки оговоренных в текущем квартале.
- 5.2. Расчетной базой является общая сумма счета на лицензионное вознаграждение 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
Major	1,5% от расчетной базы, но не более 1000 рублей по истечении каждого периода равного <b>Времени реагирования</b> по запросам уровня Major в соответствии с пунктом 4 SLA.
	3,0% от расчетной базы, но не более 3000 рублей по истечении каждого периода равного <b>сроку предоставления</b> Постоянного решения по запросам уровня Major в соответствии с пунктом 4 SLA.
Normal	1,5% от расчетной базы, но не более 1000 рублей по истечении каждого периода равного <b>Времени реагирования</b> по запросам уровня Normal в соответствии с пунктом 4 SLA.
	2,5% от расчетной базы, но не более 2000 рублей по истечении каждого периода равного <b>сроку предоставления</b> Постоянного решения по запросам уровня Normal в соответствии с пунктом 4 SLA.
Minor	1,5% от расчетной базы, но не более 1000 рублей по истечении каждого периода равного <b>Времени реагирования</b> 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 <b>сроку предоставления</b> Постоянного 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 <b>Времени реагирования</b> 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 <b>сроку предоставления</b> ответа по запросам уровня Info в соответствии с пунктом 4 SLA.

## 7. 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;
- сбоя 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;
- приостановления или прекращения Лицензиаром доступа Лицензиата к Программе 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.