

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ (SLA)

26 апреля 2021 г.

Настоящее соглашение об уровне качества предоставляемых услуг (SLA) (далее – Соглашение /SLA) в соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса Российской Федерации является офертой, адресованной юридическим лицам /индивидуальным предпринимателям, физическим лицам.

Настоящее Соглашение является обязательным документом / дополнительным соглашением и неотъемлемой частью лицензионного договора, заключенного между Заказчиком/Лицензиатом и ООО «ИТ Проспект» (далее – Исполнитель/Лицензиар) относительно использования программного обеспечения «Chat2Desk».

### 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

В настоящем Соглашении Стороны договорились об определенных требованиях к качеству предоставляемых Исполнителем услуг, выполнение которых гарантируется Исполнителем.

В Соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества услуг Исполнителя, возможность контролировать Сторонами эти показатели, размеры и порядок компенсации в случае нарушения гарантий по настоящему Соглашению.

### 2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ОБЪЕМЫ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Условия, предложенные Исполнителем (поставщиком программного обеспечения), могут быть включены в действующие договора, а также распространены на поставляемое ранее программное обеспечение полностью или частично, либо условия действующих договоров могут быть оставлены без изменений по усмотрению Заказчика.

### 3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**3.1. 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**»).

**3.2. «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.

- 3.3. «Акт выполненных услуг»** — документ, подписываемый после завершения оказания Услуг уполномоченными представителями Исполнителя и Заказчика, подтверждающий факт надлежащего оказания Услуг Исполнителем и их приемку Заказчиком.
- 3.4. «Версия ПО (Release)»** — экземпляр ПО (скрипт высокого уровня или компиляцию двоичного кода), разработанный Исполнителем или разработчиком ПО, отвечающий нижеприведенным критериям:
- 3.4.1. в отношении этого экземпляра Исполнитель или разработчик ПО заявляет о его готовности к установке на оборудование;
  - 3.4.2. он имеет уникальный присвоенный ему номер, отличный от всех предшествующих редакций и Версий ПО;
  - 3.4.3. он имеет отличие по набору возможностей и функций или/и, интерфейсу, или/и по увеличенной производительности от предшествующих Версий ПО;
  - 3.4.4. он содержит исправления ошибок, если такие были выявлены в предыдущих Версиях.
- 3.5. «Обновление ПО (Hotfix)»** — означает ПО, содержащее доработку уже утверждённой 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.
- 3.6. «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.
- 3.7. «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.
- 3.8. «Заказчик / Лицензиат»** — физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший договор с Исполнителем.
- 3.9. «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».

- 3.10. **«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.
- 3.11. **«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: <https://storage.chat2desk.com/docs/news.pdf>
- 3.12. **«Запрос»** — заявка в письменном виде, отправленная по электронной почте, мессенджеру 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.)
- 3.13. **«Информационный Запрос»** — вид запроса, который Заказчик с минимальным техническим знанием и опытом работы с программным обеспечением мог бы разрешить самостоятельно.
- 3.14. **«Постоянное решение»** — решение, полностью устраняющее причины возникновения Проблемы любого уровня критичности.
- 3.15. **«Проблема», «Ошибка»** — означает несоответствие программного обеспечения Техническим характеристикам системы, либо иные затруднения у Заказчика не позволяющие в полной мере использовать программное обеспечение по назначению.
- 3.16. **«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.
- 3.17. **«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.
- 3.18. **«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.
- 3.19. **«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.
- 3.20. **«Услуги Технической поддержки»** — означают услуги, описанные в пункте 4, которые будут предоставляться Исполнителем в Объеме заказа на Техническую поддержку.
- 3.21. **«Объем Технической поддержки»** — объем работ, проводимых Исполнителем в рамках Технической поддержки, измеряется в человеко-часах и не может превышать 12 часов в год. В случае превышения данного значения, между Заказчиком и Исполнителем заключается отдельный договор на проведение работ/предоставления услуг.

- 3.22. **«Техническая поддержка»** — комплекс услуг, посредством которых Исполнитель обеспечивает Заказчику доступность, функционирования сервисов на базе Онлайн-платформы в соответствии с Документацией, включая, но не ограничиваясь информационной поддержкой, фиксацией и исправлением Проблем/Ошибок, связанных с работой ПО Исполнителя.
- 3.23. **«Сайт»** – любая из автоматизированных информационных систем, доступных в сети Интернет по сетевым адресам (включая субдомены): chat2desk.com, chat2desk.ru и chat24.io.
- 3.24. **«Стороны»** – совместно Лицензиар/Исполнитель и Лицензиат/Заказчик.
- 3.25. **«Лицензионный договор»** – договор по условиям которого Лицензиар предоставляет Лицензиату на условиях простой (неисключительной) лицензии права пользования Программным обеспечением, а Лицензиат обязуется принять предоставляемые права, осуществлять их в установленных пределах и выплатить Лицензиару лицензионное вознаграждение.
- 3.26. **Тарифные планы** - тарифы, действующие на момент заключения настоящего Соглашения, размещенные и/или доступные в сети Интернет по адресу <https://chat2desk.com/tarifi>, <https://chat2desk.com/whatsapp-business-api#price>, применяемые Лицензиаром для расчета размера лицензионного вознаграждения на дату оформления Заказа и включающие информацию о возможных количественных и качественных параметрах Лицензий, объеме гарантийных обязательств, размере лицензионного вознаграждения, и иные условия предоставления права использования Продуктов.

#### **4. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ В ГАРАНТИЙНЫЙ И ПОСЛЕГАРАНТИЙНЫЙ ПЕРИОДЫ**

- 4.1. Регистрация, обработка запросов Заказчика.
- 4.2. Классификация Уровней критичности Проблем в соответствии с пунктом 5.
- 4.3. Предоставление отчетности по Технической Поддержке в согласованном сторонами объеме.
- 4.4. Информационное сопровождение, включая предоставление по запросу ссылок на техническую документацию
- 4.5. Выполнение запросов в сроки предоставления Услуг Технической поддержки в соответствии с Уровнями критичности, приведенными в пункте 6.

#### **5. КЛАССИФИКАЦИЯ КРИТИЧНОСТИ ПРОБЛЕМ**

- 5.1. **Major.** Ошибки, оказывающие критическое влияние предоставление сервисов, полный выход Онлайн-платформы из строя или неработоспособность ее значительных компонент. Например:
- 5.1.1. онлайн-платформа недоступна;
- 5.1.2. отсутствует значимая часть базового функционала (не работают мессенджеры, отправка сообщений, недоступен API и т. п.).
- 5.2. **Normal.** Проблемы, оказывающие значимое влияние на предоставление сервисов, наличие проблем в работе Онлайн-платформы могут быть идентифицированы пользователями Заказчика. Например:

- 5.2.1. не работает часть функционала (не происходит обновление чатов, не работает функционал работы с файлами);
- 5.2.2. не обрабатывают скрипты, автоназначение чатов, не работает функционал чат-ботов и т. п.
- 5.2.3. некорректно формируется статистика, отчеты;
- 5.2.4. незначительные проблемы в работе мобильного приложения Chat2Desk (скроллинг, отображение и т. п.).
- 5.3. **Minor.** Проблемы, оказывающие незначительное влияние на предоставление сервисов. Например, косметические дефекты пользовательского интерфейса (скроллинг, отображение элементов и т. п.).
- 5.4. **Info.** Вопросы по работе программного обеспечения, а также информационные запросы. Например:
  - 5.4.1. первичная консультация по работе скриптов, туннелей продаж и т. п.;
  - 5.4.2. запрос на предоставление ссылки на описание функционала и т. п.

## 6. 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
<b>Major</b>	Время реагирования, подтверждение начала работы по Запросу в ответ на телефонный звонок Заказчика (предоставляется в режиме 24x7).	≤30 мин.
	Время предоставления постоянного решения (предоставляется в режиме 8x5).	≤2 раб. дня
<b>Normal</b>	Время реагирования (предоставляется в режиме 24x7).	≤30 мин.
	Время предоставления постоянного решения (предоставляется в режиме 8x5).	≤10 раб. дней
<b>Minor</b>	Время реагирования (предоставляется в режиме 24x7).	≤30 мин.
	Время предоставления постоянного решения.	≤20 раб. дней
<b>Info</b>	Время реагирования.	≤30 мин.
	Время предоставления ответа.	≤2 раб. дня

## 7. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО ШТРАФНЫМ САНКЦИЯМ

- 7.1. Санкции для запросов Услуг Технической поддержки ПО и Услуг, открытых в пределах срока действия Договора и Заказа, могут рассчитываться и применяться ежеквартально на основании прошедшего квартала. В расчет принимаются запросы, для которых сроки вышли за рамки оговоренных в текущем квартале.
- 7.2. Расчетной базой является общая сумма счета за услуги в текущем квартале.
- 7.3. Моментом расчета санкций является последний Рабочий день расчетного квартала.

7.4. Санкции могут рассчитываться и применяться ежеквартально на основании фактов превышения сроков, установленных в пункте 6.

## 8. ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ

Штрафные санкции за превышение Времени предоставления решений и Времени реакции по каждому Запросу/Ошибке начисляются столько раз, сколько раз истек срок, указанный в пункте 6 в течение Времени предоставления решения.

Уровень критичности	Санкции
Major	1,5% от расчетной базы, но не более, но не более 1000 рублей по истечении каждого периода равного <b>Времени реагирования</b> по запросам уровня Major в соответствии с пунктом 6.
	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 6.
Normal	1,5% от расчетной базы, но не более, но не более 1000 рублей по истечении каждого периода равного <b>Времени реагирования</b> по запросам уровня Normal в соответствии с пунктом 6.
	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 6.
Minor	1,5% от расчетной базы, но не более, но не более 1000 рублей по истечении каждого периода равного <b>Времени реагирования</b> по запросам уровня Minor в соответствии с пунктом 6.
	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 6.
Info	0,8% от расчетной базы, но не более, но не более 500 рублей по истечении каждого периода равного <b>Времени реагирования</b> по запросам уровня Info в соответствии с пунктом 6.
	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 6.

## 9. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ АКЦЕПТА

- 9.1. Лицензиат подтверждает, что до совершения им действий по акцепту (полное и безоговорочное принятие) настоящего Соглашения, указанных в п. 9.2. Соглашения, Лицензиат ознакомился с условиями Соглашения, и они ему полностью понятны.
- 9.2. Акцепт условий Соглашения совершается Лицензиатом путем либо регистрации Заказчика / Лицензиата на Сайте, либо путем оплаты выставленного Лицензиаром счета за Лицензии, в зависимости от того, какое из указанных событий произошло раньше. Ис-

пользование Лицензиатом Продуктов свидетельствует о заключении Лицензионного договора и Соглашения между Сторонами.

- 9.3. В случае осуществления действий, указанных в п. 9.2. Соглашения, третьим лицом в интересах Лицензиата, Стороны исходят из безусловной правомочности такого лица, а также из того, что третье лицо действует с ведома и согласия Лицензиата. Лицензиар в любом случае не несет ответственности за действия (бездействия) третьих лиц, действующих в интересах Лицензиата и за последствия этих действий (бездействий) для Лицензиата.