



Дербеневская наб., д. 7, стр. 8, Москва, 115114
Т +7 495 232 00 23 | info@softline.com
www.softline.ru | www.softline.com

ПРИКАЗ

№ 1703/1 от 17 марта 2021 года

**Об утверждении Дополнения к Договору
оферте Об оказании услуг по
оформлению доступа к Ресурсам Softline
vCloud» в новой редакции**

В целях совершенствования договорных отношений с потенциальными клиентами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить условия и текст Дополнения к Договору оферте Об оказании услуг по оформлению доступа к Ресурсам Softline vCloud АО «СофтЛайн Трейд» в новой редакции (далее - **Документ**).

Разместить текст Документа на Интернет-сайте АО «СофтЛайн Трейд»: <https://softline.ru/agreements/subscriptions>, в качестве предложения (оферты) АО «СофтЛайн Трейд» порядке статьи 435 Гражданского кодекса Российской Федерации, адресуемого потенциальным клиентам заключить указанный Документ на предусмотренных в нём условиях.

Утвердить сроки вступления в силу Документа:

- для клиентов АО «СофтЛайн Трейд», заключивших ранее Документ - по истечении 10 (десять) рабочих дней с даты размещения его на Интернет-сайте АО «СофтЛайн Трейд»;

- для новых клиентов - с даты размещения его на Интернет-сайте АО «СофтЛайн Трейд».

Работу с клиентами и предоставление им соответствующих услуг/товаров/лицензий через вышеуказанный сайт осуществлять только после совершенного ими акцепта Документа.

Старую версию Документа разместить в архиве документов на Интернет-сайте АО «СофтЛайн Трейд»: <https://softline.ru/agreements/archive>.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение:

1. Дополнение к Договору оферте Об оказании услуг по оформлению доступа к Ресурсам Softline vCloud.

С уважением,
Генеральный директор
АО «СофтЛайн Трейд»



/В.Э. Разуваев /

**Дополнение к Договору оферте
Об оказании услуг по оформлению доступа к Ресурсам Softline vCloud**

В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой, то есть предложением юридическим лицам, созданным и зарегистрированным в соответствии с законодательством Российской Федерации, на территории Российской Федерации, заключить Дополнение к Договору оферты, размещенного по адресу <https://softline.ru/agreements/subscriptions>, на нижеуказанных условиях, и в случае принятия которых лицо, производящее акцепт этой оферты, приобретает права и соглашается надлежащим образом исполнять обязанности, изложенные в настоящем Дополнении.

Настоящее Дополнение размещается Акционерным обществом «СофтЛайн Трейд», именуемым в дальнейшем «Компания», в сети Интернет по адресу <https://softline.ru/agreements/subscriptions>, и принимается Вами, Пользователем, полностью и безоговорочно в момент оплаты первого счета.

1. Общие положения

- 1.1.** Настоящее Дополнение регламентирует особенности оказания услуг по оформлению доступа Пользователя к Ресурсам Softline vCloud «Виртуального Дата-Центра» Компании (далее – Услуги).
- 1.2.** Направлением соответствующего Заказа к настоящему Дополнению Пользователь подтверждает, что он ознакомлен с Приложением №1 к настоящему Дополнению, обязательными к исполнению Пользователем, и согласен на соблюдение закрепленные в них условий в зависимости от типа приобретаемой Услуги.

2. Термины и определения:

«**Ресурсы**», «**Ресурсы Softline vCloud**», «Виртуальный Дата-Центр» - облачная инфраструктура, какая-либо её часть: виртуальные процессор, оперативная память, дисковое пространство и др., в зависимости от выбранного Пользователем Тарифа.

Отчетный период – равен одному календарному месяцу (с 1 по последнее число месяца). Стороны, особо оговаривают, что в случае если дата начала оказания Услуг выпадает не на 1 число календарного месяца, первым Отчетным периодом признается период с даты начала оказания Услуг до последнего числа текущего месяца.

Панель управления услугой – ограниченно доступная страница веб-сайта Компании, доступ к которой предоставляется Компанией Пользователю с целью обеспечения последнему возможности управления Услугами, оказываемыми Компанией Пользователю, для оказания которых Компанией предусмотрено использование Панели управления. Доступ к странице организуется по защищенному протоколу и только после авторизации Пользователя в Панели управления услугой посредством введения Учетных данных.

Учетные данные Пользователя – уникальный логин (имя пользователя) и пароль, а также, при необходимости, иная информация, предназначенная для идентификации Пользователя в процессе оказания ему Услуг и авторизации (получении доступа) в Панели управления услугой. Учетные данные Пользователя предоставляются Компанией по электронной почте контактного лица Пользователя не позднее даты начала оказания Услуг.

3. Условия оказания Услуг

- 3.1.** Наименование Услуг, объем Ресурсов, а также Платеж за такие Услуги указываются на основании имеющихся Тарифов Компании в Заказах, счетах, Актах об оказании услуг.

3.2. Услуги оказываются Пользователю согласно направленного Пользователем Заказа. Компания оказывает Пользователю Услуги при условии получения надлежащим образом заполненных Регистрационных форм. Первоначальный доступ к Услугам предоставляется Пользователю посредством передачи активационных ключей доступа и/или иной информации и материалов в электронной форме, необходимых Пользователю для получения Услуг.

3.3. Услуги по настоящему Дополнению оказываются Пользователю на периоды равные одному месяцу в промежутке с первого по последнее число каждого календарного месяца действия данного Дополнения (далее – Месячный период) или трём, шести, двенадцати месяцам (далее – Длительный период) в зависимости от Заказа Пользователя (далее вместе или по отдельности - Период).

3.4. Особенности оказания Услуг на Месячный период.

Отчетным периодом является один месяц в промежутке с первого по последнее число каждого календарного месяца. Месячный период приравнивается к Отчетному периоду.

3.4.1. При направлении Пользователем первого Заказа в отношении соответствующих Услуг на Месячный период, такие Услуги считаются предоставленными Пользователю с Даты выполнения Заказа, не дожидаясь начала первого полного Отчетного периода (ближайшего 1 числа месяца). Начиная с Даты выполнения Заказа, Пользователь вправе получать Услуги. При этом Платеж за Услуги первоначально будет рассчитываться за дни, предшествующие полному первому Отчетному периоду, начиная с Даты выполнения Заказа, и отражается в Акте об оказании услуг за первый Отчетный период.

3.4.2. Пользователь вправе в течение текущего Отчетного периода увеличить количество Ресурсов, направив Компании соответствующий Заказ. Услуги на дополнительное количество Ресурсов считаются оказанными Пользователю с Даты выполнения Заказа. Платеж рассчитывается по текущим на момент принятия Компанией Заказа расценкам до конца соответствующего Отчетного периода. На все последующие Отчетные периоды будет автоматически применяться увеличенное количество Ресурсов. В случае получения Компанией Заказа на уменьшение количества Ресурсов, оказание Услуг в отношении уменьшенного количества Ресурсов прекращается с Даты выполнения Заказа. До направления Заказа на уменьшение количества Ресурсов Пользователь обязуется самостоятельно посредством Панели управления удалить Ресурсы таким образом, чтобы оставшееся количество Ресурсов соответствовало запрашиваемым Пользователем изменениям.

3.4.3. Оказание Услуг на каждый последующий Месячный период производится Компанией автоматически до момента отключения Пользователем Услуги путем нажатия кнопки «Остановить» в меню данной Услуги. Услуги на каждый последующий Месячный период считаются предоставленными в дату, следующую за датой окончания предыдущего Месячного периода, на который Пользователю предоставлялся доступ.

3.4.4. Доступ к Ресурсам на следующий Месячный период прекращается в случае отключения Пользователем доступа путем нажатия кнопки «Остановить» в меню данной Услуги и/или отсутствия оплаты от Пользователя на начало Месячного периода, в отношении которого требуется оплата.

3.4.5. Платеж в отношении Месячного периода для конкретных Ресурсов по соответствующему Заказу не фиксируется и определяется текущими на момент оказания Услуг ценами.

3.5. Особенности оказания Услуг на Длительный период. Отчетным периодом является период, равный одному месяцу в промежутке с первого по последнее число каждого календарного месяца действия данного Дополнения, в котором для Пользователя был оформлен доступ к Ресурсам по соответствующему Заказу на Длительный период.

3.5.1. При направлении Пользователем Заказа на оформление доступа к Ресурсам на Длительный период, на которую Пользователем впервые приобретает доступ, такой доступ считается оформленным для Пользователя с Даты выполнения Заказа.

3.5.2. Пользователь вправе в течение Длительного периода увеличить количество Ресурсов, направив Компании соответствующий Заказ. Услуги по оформлению доступа к дополнительному количеству Ресурсов на срок, оставшийся до окончания такого Длительного периода считаются оказанными Пользователю с Даты выполнения Заказа по соответствующему Заказу. Платеж рассчитывается исходя из Тарифов, действующих на Дату выполнения Заказа дополнительному количеству Ресурсов.

3.5.3. Пользователь не вправе в течение срока действия Длительного периода уменьшить количество Ресурсов.

3.5.4. Доступ к Ресурсам на каждый последующий Длительный период считается оформленным в дату, следующую за датой окончания предыдущего периода, на который оформлялся доступ, с текущими параметрами использования при условии подключения опции «Автопродление». В случае необходимости уменьшить или увеличить количество Ресурсов на следующий Длительный период, Пользователь обязан самостоятельно до даты истечения текущего Длительного периода внести изменения в Личном кабинете до желаемых параметров использования.

3.5.5. Доступ к Ресурсам на следующий Длительный период прекращается в случае отключения Пользователем опции «Автопродление» в меню данной Услуги и/или отсутствия оплаты от Пользователя за новый Длительный период.

3.5.6. Акт об оказании услуг в отношении Длительного периода выставляется сразу на весь период равный трем, шести или двенадцати месяцам, или на срок, оставшийся до окончания соответствующего Длительного периода при приобретении Услуги на дополнительное количество Ресурсов. Услуги Компании в отношении соответствующего Заказа Пользователя считаются оказанными в полном объеме, а обязательство со стороны Компании исполненным, с Даты выполнения Заказа, о чем Стороны подписывают Акт об оказании услуг в порядке, установленном Договором.

3.5.7. Стороны пришли к соглашению, что если в течение Длительного периода Пользователь направит Компании отказ от исполнения настоящего Дополнения в целом или отношении конкретной Услуги, Пользователь обязан возместить Компании имущественные потери в размере стоимости оказания Услуги за весь Длительный период, за вычетом фактически уплаченного Пользователем вознаграждения Компании за такой период. Указанные имущественные потери подлежат уплате Пользователем в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты отказа Пользователя от исполнения настоящего Дополнения.

3.6. Пользователь понимает и соглашается, что при прекращении оказания Услуги, связанного в том числе и с отказом Пользователем от исполнения настоящего Дополнения, данные Пользователя, размещенные им при получении Услуги, безвозвратно удаляются Компанией. Компания не несет ответственность за потерю данных, удаленных Компанией в вышеуказанном порядке. Пользователь самостоятельно должен позаботиться о выгрузке необходимых ему данных до даты прекращения оказания Услуги. В последующем доступ к данным или их выгрузка будут невозможны.

4. Порядок расчётов

4.1. Платеж определяется выбранным Пользователем Тарифом и указывается Сторонами в Актах об оказании услуг, выставляемых Компанией, согласно пункту 4.5. Договора и настоящего Дополнения, и оплачивается на условиях Договора и настоящего Дополнения.

4.2. Услуги по настоящему Дополнению оказываются Компанией только при предварительной оплате их стоимости Пользователем за соответствующий Период и совершении Пользователем требуемых для оказания Услуги действий. Сумма соответствующего Платежа будет автоматически списана с Лицевого счета Пользователя, если оплата по счету в размере суммы Платежа не поступит на расчетный счет Компании в сроки, оговоренные в Договоре.

4.3. Оплата Платежа производится по ценам, указанным в Личном кабинете Пользователя, действующим на первый день соответствующего Периода.

4.4. Компания оставляет за собой право изменять стоимость Услуги в любой момент исключительно по своему усмотрению. При этом новая стоимость Услуги будет применяться только в отношении Услуги на будущий Период, а текущие оплаченные Услуги перерасчету подлежать не будут. В случае несогласия со стоимостью Услуги Компании, Пользователь обязан отключить опцию «Автопродление» и/или нажать кнопку «Остановить» в меню данной Услуги на следующий Период. Дальнейшее использование Услуги Пользователем, а равно оплата новой стоимости Услуги на начало нового Периода означает согласие Пользователя с новой стоимостью Услуги.

5. Заключительные положения

5.1. Пользователь принимает на себя весь риск соответствия оказываемых Компанией Услуги своим пожеланиям и потребностям.

5.2. Стороны отвечают друг перед другом за правильность, достоверность и полноту передаваемых ими друг другу технических требований, документов, сведений и иной информации. В случае использования одной из Сторон недостоверной или неполной информации, полученной от другой

Стороны, Сторона, получившая информацию, не несет ответственности за последствия, вызванные ее действиями на основании предоставленной недостоверной информации.

- 5.3.** Пользователь несет ответственность за соблюдение прав Компании и третьих лиц на интеллектуальную собственность, исключительных прав, патентных, авторских, смежных или иных охраняемых законом прав. В случае, если к Компании по вине Пользователя будут предъявлены со стороны третьих лиц какие-либо претензии, вытекающие из нарушения Пользователем прав на интеллектуальную собственность, исключительных прав, патентных, авторских, смежных или иных охраняемых законом прав, Пользователь обязуется принять на себя эти претензии и возместить Компании все убытки и расходы, понесенные Компанией в связи с нарушением таких прав, и за свой счет и на свой риск незамедлительно принять меры к урегулированию заявленных претензий.
- 5.4.** Ограничение ответственности Компании:
- 5.4.1.** Ответственность Компании по настоящему Дополнению ограничена возмещением реального ущерба, причиненного Пользователю. Возмещение косвенных убытков, в том числе, но не ограничиваясь, упущенной выгоды, настоящим исключается.
- 5.4.2.** Максимальная ответственность Компании в случае не предоставления или ненадлежащего предоставления Услуг ограничивается меньшей из следующих сумм: (а) стоимостью соответствующей Услуги за период шести месяцев, предшествующих событию, ставшему основанием для привлечения Компании к ответственности или (б) 100 000 рублей (сто тысяч рублей).
- 5.4.3.** Компания не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Пользователем с использованием Услуг, оказываемых Компанией, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.
- 5.4.4.** Компания не несет ответственность за нарушение Пользователем прав третьих лиц, включая, но не ограничиваясь этим, нарушение Пользователем прав на интеллектуальную собственность, исключительных прав, патентных, авторских, смежных или иных охраняемых законом прав, в том числе за нарушение, совершенное с использованием Услуг, предоставляемых Компанией.
- 5.4.5.** Компания не является ответчиком или соответчиком по любым обязательствам и расходам, связанным с нарушением положений настоящего Дополнения Пользователем или третьими лицами, использующими Учетные данные Пользователя, а также связанным с использованием Пользователем Интернет посредством Услуг Компании; или связанным с помещением или передачей любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет Пользователем или другими лицами, использующими его Учетные данные.
- 5.4.6.** Компания не гарантирует Пользователю возможность осуществления им информационного обмена с информационными ресурсами, доступ к которым через Интернет временно или постоянно невозможен.
- 5.4.7.** Компания не гарантирует Пользователю возможность осуществления им обмена электронными сообщениями с адресами электронной почты, занесенными в стоп-лист (спам-лист) службы электронной почты Компании.
- 5.4.8.** Компания не несет ответственности за ненадлежащее функционирование или недоступность сегментов Интернета, находящихся вне зоны ответственности Компании, посредством которых Пользователем осуществляется доступ к информационным ресурсам Компании, используемым для оказания Услуг Пользователю.
- 5.4.9.** Компания не несет ответственности за временное прекращение оказания Услуг, задержки в сроках оказания Услуг в случае, если оказание Услуг Пользователю стало невозможным в результате неисправности оборудования или сбоев в работе программного обеспечения информационных ресурсов, не принадлежащих Компании, за исключение случаев, когда оборудование используется Компанией для оказания Услуг Пользователю.
- 5.5.** Стороны имеют право на расторжение настоящего Дополнения по следующим обстоятельствам:
— незамедлительно по инициативе Компании в случае неоплаты Пользователем любого причитающегося Компании платежа.
- 5.6.** Настоящее Дополнение действует в течение всего срока предоставления Услуг.
- 5.7.** В случае противоречия положений настоящего Дополнения условиям Договора применяется настоящее Дополнение.

5.8. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Дополнением, Стороны руководствуются положениями Договора.

Компания: АО «СофтЛайн Трейд»

Адрес места нахождения: 119270 Российская Федерация, г. Москва, Лужнецкая набережная, д. 2/4, стр.3А, офис 304

ИНН 7736227885 КПП: 774950001

ОГРН: 1027736009333 ОКПО: 59754311

**Приложение №1 к Дополнению к Договору оферте
Об оказании услуг по оформлению доступа к Ресурсам Softline vCloud**

Соглашение об уровне сервиса (Услуга «Виртуальный Дата-Центр»)

1. Термины и определения

Виртуальный Дата-Центр – услуга, в рамках которой Пользователю предоставляется виртуальная инфраструктура в ресурсных пулах (виртуальные процессор, оперативная память, дисковое пространство и др.).

Ресурсный пул – характеристика услуги «Виртуальный Дата-Центр», определяющая максимальное количество ресурсов в ресурсном пуле и накладывающая ограничения на виртуальные машины (виртуальный процессор, оперативная память, дисковое пространство и др.) в соответствующем ресурсном пуле. Ресурсный пул Standard допускает размещение VM с максимальным количеством vCPU на VM – 16 шт., Performance – до 24 vCPU на VM, Top Performance от 24x vCPU на VM.

Панель управления Услугой – веб-интерфейс (портал самообслуживания), доступный по определенному URL адресу в сети Интернет, посредством которого происходит управление вычислительными ресурсами.

Канал доступа в сеть Интернет – предоставление доступа к всемирной системе объединенных компьютерных сетей для хранения и передачи информации, построенной на базе стека протоколов TCP/IP.

Инфраструктура ЦОД – комплекс технологических Услуг по размещению оборудования Компании в ЦОД, обеспечение его электричеством, теплоотведением, охраной, подключением к сети Интернет.

IOPS - количество операций ввода-вывода в секунду, единица измерения производительности систем хранения данных.

Throughput – скорость передачи данных в секунду, единица измерения производительности систем хранения данных.

vHD Bronze, Gold, Gold+, Platinum, Ultra – виртуальный диск, файл данных виртуальной машины, имеющие определенные параметры производительности (см. п.2.2).

MIPS – единица измерения производительности процессора, равная одному миллиону операций в секунду.

RAM Swapped – подкачка страниц. Механизм виртуальной оперативной памяти, при котором отдельные фрагменты памяти (RAM), перемещаются из оперативной памяти на жесткий диск, освобождая оперативную память для загрузки других активных фрагментов памяти.

СПД (сеть передачи данных) – совокупность трех и более оконечных устройств (терминалов) связи, объединенных каналами передачи данных и коммутирующими устройствами (узлами сети), обеспечивающих обмен информацией между всеми оконечными устройствами.

VM (виртуальная машина) – виртуальная машина внутри виртуальной инфраструктуры.

ОС (операционная система) – гостевая операционная система, установленная на VM Пользователя.

vCPU – виртуальный процессор.

RAM – виртуальная оперативная память.

2. Параметры оказания услуг

2.1. Время доступности услуг

Услуга	Уровень доступности	Время предоставления услуги
Инфраструктура ЦОД		

Услуга	Уровень доступности	Время предоставления услуги
Виртуальный Дата-Центр	99,982%	24x7x365 - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году
Канал доступа в сеть Интернет		

2.2. Параметры услуги Виртуальный Дата-Центр

№	Параметр	Максимальное значение	Измерение
1	HDD IOPS / Throughput для виртуального диска vHD Bronze	{200 IOPS/60 MB/s Throughput} для vHD Bronze до 4 TiB {400 IOPS/300 MB/s Throughput} для vHD Bronze до 8 TiB {800 IOPS/500 MB/s Throughput} для vHD Bronze до 16 TiB	HDD IOPS / Throughput - Измерения осуществляются Программным обеспечением Iometer 1.1.0 (запускается из ОС виртуальной машины). Параметры тестирования Iometer 1.1.0: Access Specifications - 4 KiB aligned (Выравнивание блока), 50% Read (Чтение), 100% random (Случайная запись); # of Outstanding I/Os (Число одновременных потоков обращения к диску) - 4. Тестирование проводится не более чем на одной виртуальной машине одновременно. Тестирование проводит Пользователь самостоятельно.
2	HDD IOPS / Throughput для виртуального диска vHD Gold	{500 IOPS/60 MB/s Throughput} для vHD Gold до 4 TiB {1300 IOPS/300 MB/s Throughput} для vHD Gold до 8 TiB {2000 IOPS/500 MB/s Throughput} для vHD Gold до 16 TiB	
3	HDD IOPS / Throughput для виртуального диска vHD Gold+	{500 IOPS/60 MB/s Throughput} для vHD Gold+ до 4 TiB {2000 IOPS/400 MB/s Throughput} для vHD Gold+ до 8 TiB {4000 IOPS/600 MB/s Throughput} для vHD Gold+ до 16 TiB	
4	HDD IOPS / Throughput для виртуального диска vHD Platinum	{3500 IOPS/170 MB/s Throughput} для vHD Platinum до 512 GiB {5000 IOPS/200 MB/s Throughput} для vHD Platinum до 1 TiB {7500 IOPS/250 MB/s Throughput} для vHD Platinum до 4 TiB	
5	HDD IOPS / Throughput для виртуального диска vHD Ultra	{1200 IOPS/300 MB/s Throughput} для vHD Ultra до 4 GiB {2400 IOPS/600 MB/s Throughput} для vHD Ultra до 8 GiB {4800 IOPS/1200 MB/s Throughput} для vHD Ultra до 16 GiB {9600 IOPS/2000 MB/s Throughput} для vHD Ultra до 32 GiB {19200 IOPS/2000 MB/s Throughput} для vHD Ultra до 64 GiB {38400 IOPS/2000 MB/s Throughput} для vHD Ultra до 128 GiB	
6	Количество MIPS на один vCPU при условии размещения VM в соответствующем ресурсном пуле	2500	MIPS - Измерения осуществляются Программным обеспечением 7-Zip 9.20 (запускается из ОС виртуальной машины) Параметры тестирования 7-Zip 9.20: Dictionary Size (Размер словаря) - 32 Мб; Number of CPU threads (Число одновременных потоков) - 1. Тестирование проводит Пользователь самостоятельно.
7	RAM Swapped процент от сконфигурированной памяти VM	10%	RAM Swapped - Измерения осуществляются Системой мониторинга Компании (PRTG Network Monitor).
8	Значения vCPU	От 2 (двух) до 3 (трех) GHz (Гигагерц) частоты процессора на каждое виртуальное ядро процессора. При этом максимальное значение на одну VM - не более 28 vCPU.	Информация доступна в панели управления Услугой
9	Значения vRAM	Аналогично значениям физической оперативной памяти. При этом максимальное значение на одну VM - не более 375 Gb vRAM.	Информация доступна в панели управления Услугой

2.3. Параметры услуги – Предоставление канала доступа в сеть Интернет

№	Параметр	Допустимое значение	Измерение
1	Процент потерянных пакетов в пределах СПД Компании	Не более 0,2 %	Средняя сетевая задержка - Измерения осуществляются Системой мониторинга Компании. Измеряется на эталонных виртуальных машинах в сети Компании. Загрузка полосы не более 40mbit/s (в случае использования NSX конфигураций).
2	Средняя сетевая задержка в пределах СПД Компании	Не более 5мс	Процент потерянных пакетов - Система мониторинга Компании. Измеряется на интервале 15 минут с шагом ping в 1 секунду между двумя эталонными VM Компании.

3. Порядок и сроки оказания базовой технической поддержки

Сроки обработки Запросов Пользователя 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 Услуг. Неисправность, сбой в работе оборудования или ПО, иное событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в SLA качества или полное / частичное прекращение предоставляемого Компанией сервиса.
Запрос на обслуживание	Все виды консультаций и/или изменений настроек и параметров Услуг, прямо не связанных с Инцидентами.
Запрос на предоставление информации	Запрос на предоставление информации по использованию Услуг, 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 Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Компании.
Высокий	Запрос на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность Услуг или существенное ограничение доступного функционала, или замедление доступа к Услугам.
Обычный	Запрос на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Пользователем (требуется выполнить стандартную процедуру).

Таблица 3. Сроки обработки Запросов:

Категория Запроса	Приоритет	Время регистрации запроса, не позднее *	Время реакции на инцидент (в минутах) **	Максимальное время обработки и решения Запроса (в часах)
Инцидент	Авария	20	20	2
	Высокий	20	40	3
	Обычный	20	60	4
Запрос на обслуживание***	Отсутствует	20	60	8
Запрос на предоставление информации***		20	60	16

(*) Выделенная линия службы приёма заявок по телефону, Email и web интерфейс Service Desk 24x7x365(366). Получение и регистрация обращения, классификация и присвоение приоритета в соответствии с категорией запроса. Пользователь уведомляется о регистрации инцидента соответствующим электронным письмом.

(**) Отсчет времени на решение инцидента начинается с момента уведомления Пользователя о его регистрации и присвоении идентификационного номера до момента уведомления Пользователя о его решении.

(***) Обработка запросов на предоставление информации происходит только в рабочее время Компании с 9:00 до 18:00 по московскому времени.

Таблица 4. Условия обработки запросов:

№	Описание	Условия
1.	Общее количество запросов в календарный месяц	Не ограничено
2.	Кто имеет право делать запросы со стороны Пользователя	Любое контактное лицо, внесенное Пользователем в список авторизованных лиц
3.	Количество контактных лиц, имеющих право делать запросы	Не ограничено
4.	Количество одновременно открытых обращений типа «Инцидент»	Не ограничено
5.	Количество одновременно открытых обращений типа «Запрос на обслуживание»	Не более 2-х
6.	Количество одновременно открытых обращений типа «Запрос на предоставление информации»	Не более 2-х

4. Границы ответственности Компании по базовой технической поддержке

Компания гарантирует обслуживание Пользователя в соответствии и в рамках, описанных в разделе 3. Компания не несет ответственность за восстановление утерянных или измененных ВМ, файлов, данных или программ, произошедших по вине Пользователя.

Компания не несет ответственность за защиту конфиденциальной и служебной информации Пользователя, если иное не предусмотрено действующим Договором и Приложением к нему, за исключением случаев, когда нарушение режима защиты были вызваны действиями (или бездействием) Компании.

Компания не гарантирует объявленный уровень обслуживания, если работа информационных систем Пользователя зависит от услуг, предоставляемых третьими лицами.

Компания гарантирует выполнение параметров SLA на уровне не ниже 90% от всего объема обращений за месяц.

Компания не гарантирует исполнение SLA по обращениям, переданным для решения специалистам Пользователя.

При запросе Пользователь определяет приоритет запроса. При обработке специалист Компании может поменять приоритет, если в Инциденте участвуют Сервисы, которые не соответствуют указанному приоритету.

5. Порядок и сроки проведения технических работ

Таблица 5. Перерывы и уведомления при проведении работ.

№	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Конечного пользователя	Дополнительные условия
1.	Плановые регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 12 (двенадцати) часов в год Интервалы между перерывами - не менее 14 (четырнадцати) календарных дней.	Не производится	Время проведения регламентных работ (регламентные окна) – последний четверг календарного месяца с 22:00 до 23:00 по местному времени расположения Центра Обработки Данных. В указанное время возможна деградация сервиса до полной ее остановки. Период проведения регламентных работ не приравнивается к периоду недоступности сервиса
2.			Не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до начала перерыва.	О времени проведения работ Пользователь уведомляется по Email, указанному при регистрации
3.	Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения/предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей.	Непосредственно перед началом работ	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Пользователю непосредственно перед началом проведения работ. Период проведения срочных работ приравнивается к периоду недоступности сервиса

Таблица 6. Перерывы и уведомления при проведении работ на услуге "Панель управления Услугой":

№	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Конечного пользователя	Дополнительные условия
1.	Плановые регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 3 (трех) часов в месяц Интервалы между перерывами - не менее 14 (четырнадцати) календарных дней.	Не производится	Время проведения регламентных работ (регламентные окна) – последний четверг календарного месяца с 22:00 до 23:00 по местному времени расположения Центра Обработки Данных. В указанное время возможна деградация сервиса до полной ее остановки. Период проведения регламентных работ не приравнивается к периоду недоступности сервиса
2.			Не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до начала перерыва.	О времени проведения работ Пользователь уведомляется по Email, указанному при регистрации
3.	Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения/предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей.	Непосредственно перед началом работ	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Пользователю непосредственно перед началом проведения работ. Период проведения срочных работ приравнивается к периоду недоступности сервиса

6. Компенсация в случае невыполнения уровня предоставляемых Услуг

Таблица 7. Размер компенсации Пользователю за недоступность Услуг:

№	Общее время доступности Услуг (в процентах от заявленного настоящего Соглашения за Отчётный период)	Размер компенсации
1	Более 99,982%	Не компенсируется
	Менее 99,982%	
2	Менее 99,9%	10%
3	Менее 99,8%	20%
4	Менее 99,7%	30%
5	Менее 99,6%	40%
6	Менее 99,5%	50%
7	Менее 99,4%	60%
8	Менее 99,3%	70%
9	Менее 99,2%	80%
10	Менее 99,1%	90%
11	Менее 99,0%	100%*

* Общий объем компенсаций за Отчетный период не может превышать 100% (сто процентов) от общей стоимости Услуг за Отчётный период.

Доступность услуги на уровне 99,982% фактически означает возможное время недоступности Услуг в размере не более 8 минут в календарном месяце.

В случае если доступность Услуг в отчетном периоде составила менее 99,982%, Пользователь вправе рассчитывать на компенсацию со стороны Компании в соответствии с таблицей 7. Компенсация осуществляется путем предоставления Пользователю разовой скидки на оплату услуг Компании, эквивалентной размеру компенсации, в пределах суммы, указанной в пункте 5.4.2 Дополнения к Договору оферте Об оказании услуг по оформлению доступа к Ресурсам Softline vCloud.

Для получения компенсации Пользователю необходимо в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обнаружения недоступности Услуг, направить или продублировать ранее направленный в службу технической поддержки Запрос об Инциденте, в котором указать номер Договора, период недоступности Услуг, а также указать на желание получить компенсацию. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Запроса об Инциденте, повлекшего недоступность Услуг, Компания обязуется предоставить ответ на Запрос, в котором будут указаны условия предоставления Пользователю компенсации за недоступность Услуг или мотивированный отказ от её предоставления.

1 календарный месяц Компании равен 730 часов.

Формула доступности услуги:

$$\text{Availability} = (\text{AST} - \text{DT}) / \text{AST} \times 100 = \text{Service or Component Availability (\%)}$$

где

AST (agreed service time) — согласованное время предоставления услуги;
DT (actual downtime during agreed service time) — фактическое время, когда услуга была недоступна в течение согласованного времени её предоставления.

Пример расчета доступности услуги за календарный месяц: 730 часов – 0,13 часов = 729,87 часов, что соответствует 99,982% доступности сервиса в отчетном периоде.

Таблица 8. Наложение штрафных санкций

Классификация	Условия	Штрафные санкции
Наложение штрафных санкций за несоблюдение допустимого времени реакции по инциденту	Превышение времени реакции на инцидент	В случае превышения времени реакции на инцидент, запрос на обслуживание или предоставления информации, то штрафные санкции начисляются в размере 1/32400 месячной стоимости услуги за каждую полную и неполную минуту ожидания. Общая сумма штрафа ограничена 50% от общей стоимости Услуг за Отчетный период.

7. Адреса для обращений к Компании:

Способ	Контактная информация
Система дистанционной регистрации Обращений	Регистрация в системы Service Desk: https://softline.ru/support/service_desk/tech_support Непосредственно система Service Desk: http://servicedesk.softlinegroup.com/assystnet/

Электронная почта для регистрации Обращений	cloudsupport@softline.com
Телефон	+7 (495) 232-52-14, +7 (800) 100-47-89

АЛГОРИТМ РЕШЕНИЯ ЗАПРОСОВ

Порядок подачи запроса на поддержку.

- При возникновении инцидента, уполномоченное лицо Пользователя заводит Запрос, посредством:
 - Телефонный звонок: (495) 232-52-14, +7 (800) 100-47-89
 - Электронная почта: cloudsupport@softline.com
 - Системы Service Desk
- Информация, необходимая для регистрации запроса:
 - Фамилия Имя Отчество;
 - Контактный телефон;
 - Содержание запроса;
 - Приоритет запроса.

Выполнение запроса.

- В процессе выполнения запросов Система Service Desk предоставляет сотрудником Пользователя и Инициатору запроса информацию о статусах запросов посредством электронной почты.
- Срок выполнения запроса может быть увеличен:
 - по договоренности с сотрудником Пользователя (с инициатором запроса), при этом договоренность фиксируется на карточке запроса с уведомлением сотрудника Пользователя;
 - в случае не предоставления требуемой информации.

Процедура закрытия запроса.

- Процедура закрытия запроса представляет собой уведомление Инициатора запроса о выполнении Компанией всех необходимых действий в соответствии с ранее зарегистрированным запросом.
- Извещение о закрытии запроса направляется по адресу электронной почты Инициатора запроса, зарегистрировавшего соответствующий запрос.
- Запрос на устранение неисправностей закрывается в случае полного устранения описанных при регистрации неисправностей, и факт устранения неисправностей подтверждается Инициатором запроса (по телефону или в электронном виде). Извещение о закрытии включает в себя идентификатор запроса, время регистрации запроса и время закрытия запроса.
- Запрос может быть закрыт Компанией в случаях, когда для выполнения запроса необходимо оказание Компанией Услуг, не предусмотренных настоящим Соглашением. В таком случае Инициатору запроса направляется уведомление о закрытии с указанием совершенных действий Компании в рамках выполнения данного запроса.
- Запрос может считаться решенным, если представитель Компании дал рекомендации по решению или предложил альтернативные способы ее решения.
- Компания имеет право закрыть запрос, если в течение 5 (пяти) рабочих дней после направления уведомления со стороны сотрудника Пользователя отсутствует реакция.

Рассмотрение жалоб

- Пользователь Пользователя может сообщить свои претензии о несвоевременном или некачественном выполнении запроса поставив оценку и указав комментарии при закрытии запроса.
- Все претензии пользователей Пользователя автоматически регистрируются в Службе Качества и передаются для разбора Руководителю проекта. Руководитель проекта координирует работу по выявлению причин возникновения жалобы, мероприятия по их устранению и предупреждению в дальнейшем. По результатам разбора жалобы Руководитель проекта получает от сотрудника Пользователя подтверждение факта удовлетворения жалобы в устной или письменной форме.

При противоречии условий Дополнения и настоящего Приложения, преимущественную силу имеет

настоящее Приложение.

Компания: АО «СофтЛайн Трейд»

Адрес места нахождения: 119270 Российская Федерация, г. Москва, Лужнецкая набережная, д.2/4,
стр.3А, офис 304

ИНН 7736227885 КПП: 774950001

ОГРН: 1027736009333 ОКПО: 59754311