Утверждаю
Генеральный директор
АО «АпТайм Менеджмент» -
управляющей организации
ООО «ТАЙМВЭБ.ТЕХНОЛОГИИ»
Павлова Н.В

Приказ № 11 от 17.12.2025 г.
Ввести в действие: 17.12.2025 г.

г. Санкт-Петербург

Соглашение об уровне обслуживания

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA) действует для лиц, заключивших с ООО «ТАЙМВЭБ.ТЕХНОЛОГИИ» (далее - Лицензиар) договор о предоставлении права использования программы для ЭВМ «Платформа ТАЙМВЭБ Панель управления сайтами» (далее - договор), является неотъемлемой частью договора и должно применяться на определенных ниже условиях в границах ответственности Лицензиара.

1. Порядок обслуживания Программы
1.1. В рамках исполнения договора Лицензиар осуществляет деятельность по поддержанию программы для ЭВМ «Платформа ТАЙМВЭБ Панель управления сайтами» в работоспособном состоянии, включая устранение ошибок и сбоев в работе Программы, техническую поддержку Программы, прием обращений (информационная поддержка), выполнение работ, связанных с такими обращениями.
1.2. Объем ресурсов (период предоставления запрошенных Лицензиатом у Лицензиара функциональных возможностей Программы) определяется размером внесенного Лицензиатом авансового платежа. При исчерпании авансового платежа информация, настройки Лицензиата, которая размещалась у Лицензиара при исполнении договора, удаляется.

2. Качественные показатели
2.1. Гарантированная доступность Программы не ниже 99,9% по итогам года (не более 9 часов недоступности сервисов в год по данным системы мониторинга Лицензиара).
В показатель доступности не включено время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной части серверов или другого оборудования технологической площадки, о которых Лицензиат уведомляется заранее по электронной почте. Мониторинг технологической площадки осуществляется круглосуточно.

3. Порядок оказания информационной и технической поддержки
3.1. Информационная поддержка подразумевает получение справочной информации о заключенном договоре, тарифных планах, правилах обработки клиентских обращений и доменных именах.
3.2. Информационная поддержка осуществляется круглосуточно по телефону, посредством партнерских сервисов обмена мгновенными сообщениями (чат), электронной почте, заявке, созданной в Панели управления сайтом на странице «Обратная связь» (далее – тикет).
3.3. Время ответов на вопросы посредством партнерских сервисов обмена мгновенными сообщениями (чат) составляет до 5 минут в штатном режиме работы и может быть увеличено в случае возникновения нештатной ситуации до 24 часов. Время ответа по электронной почте или на тикет может достигать 1 часа и может быть увеличено в случае возникновения внештатной ситуации до 24 часов.
3.4. Техническая поддержка - это деятельность Лицензиара по сопровождению и поддержанию Программы в работоспособном состоянии, включая, но не ограничиваясь:
●обеспечением работоспособности и функционирования Программы;
●контролем за соблюдением прав доступа и распределение прав доступа в соответствии с принятой архитектурой прав доступа;
●мониторингом функционирования Программы (в том числе производительности, отказоустойчивости и соблюдения информационной безопасности);
● устранением ошибок и сбоев в работе Программы;
●исправлением ошибок, несоответствий, инцидентов, дефектов, в том числе в рамках существующих или новых версий программы;

●приемом обращений;
● предоставлением рекомендаций, консультаций по установке, настройке и работе Программы.

Техническая поддержка осуществляется круглосуточно, без выходных и перерывов. Техническая поддержка предоставляется в рамках тикета. Время обработки тикета может достигать 24 часа. Если решение тикета находится вне компетенции отдела технической поддержки, он передается в соответствующий отдел, при этом время обработки тикета может быть увеличено.
3.5. Время на устранение возможных неисправностей службой технической поддержки:
● Критические неисправности: не более 12 часов;
● Неисправности, не влияющие на работу основных сервисов: не более 5 рабочих дней;
● Неисправности, связанные с аварийными ситуациями оборудования: не более 72 часов.
3.6. Лицензиар не несет ответственности за каналы связи, организованные третьими лицами.

4. Время реагирования на неисправности
4.1. В случае выхода из строя аппаратной и программной части технологической площадки, где размещается Программа, гарантированное время устранения неисправности составляет не более 12 часов с момента обнаружения проблемы.

5. Технические работы
5.1. Проведение запланированных технических работ всегда производится в часы наименьшей активности Лицензиата.
5.2. При осуществлении технических работ возможно временное ограничение доступности технологической площадки и Программы. В случае если при проведении запланированных технических работ, доступность будет ограничена, Лицензиат уведомляется о проведении таких работ по электронной почте не менее чем за 10 часов до начала проведения работ.
5.3. За Лицензиаром остается право без предупреждения производить технические работы при возникновении аварийных ситуаций и при необходимости обеспечения бесперебойной работы ресурсов Лицензиатов.

6. Компенсация
6.1. При наличии перерывов в доступности (далее также - недоступность), в случаях, когда такие перерывы вызваны причинами, находящимися в зоне ответственности Лицензиара, Лицензиат имеет право на получение компенсации.
Срок недоступности - срок с момента принятия в работу службой поддержки Лицензиара сообщения Лицензиата посредством тикет-системы до момента направления Лицензиату электронного письма с ответом о решении инцидента. Предоставление обходного решения также рассматривается Сторонами как решение.
6.2. Компенсация начисляется:
● В случае периодических перерывов в доступности, которые занимают по отдельности менее часа, компенсация выплачивается при 6 и более сбоев, произошедших в течение суток, в размере стоимости тарифа за сутки (в соответствии с тарифом Лицензиата). В случае если сбои продолжаются в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором было 6 или более сбоев.
● В случае перерыва в доступности 6 и более часов (разово или в совокупности за сутки), в размере стоимости тарифа за сутки (в соответствии с тарифом Лицензиата). В случае если сбои продолжаются в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором была превышена длительность перерыва доступности в соответствии с указанным положением.
● В любом случае ответственность Лицензиара ограничивается стоимостью тарифа за месяц в соответствии с тарифом Лицензиата (максимальная компенсация). Во всех случаях компенсация начисляется Лицензиатам в виде увеличения лицензионного периода использования Программы.
6.3. Для получения компенсации Лицензиату необходимо в течение 30 дней с момента возникновения инцидента создать соответствующий тикет в Панели управления на странице «Обратная связь», либо направить соответствующее обращение по электронной почте. Компенсация может быть начислена не ранее, чем на следующий день после рассмотрения обращения.
6.4. Компенсация не предоставляется в следующих случаях:
● если Программа предоставляются в пробном периоде использования;
● если остановка обслуживания вызвана нарушением Лицензиатом условий договора и приложений к нему;
● в случаях, предусмотренных договором;
● наступления обстоятельств непреодолимой силы (в том числе, DDOS-атака);
● взлома сайта ресурсов Лицензиата через его код, CMS, похищенные с компьютера Лицензиата реквизиты доступа и в других случаях, находящихся вне зоны ответственности Лицензиара;

● проблем в программном обеспечении, повлекших за собой простой в обслуживании;
● при отсутствии доступа к Платформе, повреждении, уничтожении, утрате, выходу из строя или потере работоспособности предоставленных вычислительных мощностей или инфраструктуры Лицензиара, а также утрате или повреждении размещаемых Лицензиатом данных, программного обеспечения и иной информации, если соответствующие последствия прямо или косвенно связаны с обстоятельствами, не зависящими от Лицензиара, в том числе, но не ограничиваясь:
o атаками беспилотных летательных аппаратов (БПЛА), в том числе дронов камикадзе и иных воздушных беспилотников;
o ракетными обстрелами и воздействием иных средств поражения;
o последствиями применения средств и систем противовоздушной обороны (ПВО);
o связанными с указанными событиями эвакуацией, приостановлением деятельности, ограничением доступа на территорию, введением режима повышенной готовности или иных ограничений со стороны государственных органов.
● иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности Лицензиара (в том числе, авария в дата-центре, проблемы во внешних каналах связи (включая, ошибки у магистральных провайдеров, на которые Лицензиар не может повлиять)).

7. Информация и Резервное копирование

7.1. Лицензиар осуществляет **автоматическое (включенное в тариф)** резервное копирование (запуск процесса создания резервной копии) информации Лицензиата (файлов и баз данных) и **платное** резервное копирование информации Лицензиата (файлов и баз данных) **по требованию** Лицензиата.
7.2. **Автоматическое резервное копирование (включенное в тариф)** файлов и баз данных осуществляется одним из следующих случаев:

- один раз в несколько дней (как правило, раз в три дня), при этом старые резервные копии заменяются новыми при их создании;
- ежедневные резервные копии, при этом имеющиеся резервные копии могут быть доступны для получения Лицензиатом в срок до 30 (тридцати) дней.

7.3. **Резервное копирование файлов и баз данных по требованию** доступно за отдельную плату и может запускаться Лицензиатом в любой промежуток времени. Созданные резервные копии по требованию доступны в разделе «Резервные копии» в Панели управления и хранятся в течение любого периода времени вплоть до удаления их Лицензиатом.

7.4. Лицензиар обеспечивает резервное копирование информации Лицензиата, размещенной у Лицензиара **за исключением** информации, размещенной в почтовых ящиках Лицензиата (**почтовые файлы**), с целью ее восстановления на случай утраты.

7.5. В случае **утраты информации Лицензиата по вине Лицензиара**, для которой Лицензиар **обеспечивает автоматическое резервное копирование (включенное в тариф)**, при наличии технической возможности, Лицензиар **восстанавливает утерянную информацию из резервных копий** в течение не более чем 24 (двадцати четырех) часов с момента обнаружения Лицензиаром такой утраты информации, а в случае отсутствия технической возможности, срок восстановления может быть увеличен до 48 (сорока восьми) часов. **В данном случае за утрату информации компенсация не выплачивается.**

В случае **утраты информации Лицензиата по вине Лицензиара и при отсутствии** технической возможности восстановить утерянную информацию из **резервных копий**, которые не сохранились у Лицензиара в силу действий/бездействий третьих лиц, а также, по независящим от Лицензиара обстоятельствам, сумма компенсации равна стоимости услуг по тарифу Лицензиата за **1 (один) месяц**.
При этом стороны особо оговорили, что такими обстоятельствами являются, в том числе, но не ограничиваясь:

- условия п.2.1. настоящего Соглашения;
- обстоятельства, указанные в п.6.4. настоящего Соглашения;
- нарушение Лицензиатом Правил допустимого использования программы для ЭВМ «Платформа ТАЙМВЭБ Панель управления сайтами»

В случае утраты всей информации Лицензиата по вине последнего, для которой Лицензиар **обеспечивает автоматическое резервное копирование (включенное в тариф),** при наличии

технической возможности, **Лицензиар восстанавливает утерянную информацию из резервных копий** в течение не более чем 24 (двадцать четыре) часов с момента обнаружения Лицензиаром такой утраты информации, а в случае отсутствия технической возможности, срок восстановления может быть увеличен до 48 (сорок восемь) часов. **В данном случае за утрату информации компенсация не выплачивается.**

7.6. В случае **утраты по вине Лицензиара файлов сайта, баз данных и резервных копий** Лицензиата, которые **автоматически сохраняются (в соответствии с тарифом)** Лицензиаром, согласно п.7.2., ответственность Лицензиара ограничивается стоимостью тарифа Лицензиата за **1 (один) год**.

7.7. В случае **утраты по вине Лицензиата информации**, для которой Лицензиар **обеспечивает автоматическое резервное копирование (включенное в тариф)**, Лицензиар восстанавливает утерянную информацию **при наличии сохранившихся резервных копий,** в случае обращения Лицензиата в адрес Лицензиара по электронной почте info@timeweb.tech/ПУ в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента утраты информации.

7.8. В случае, если Лицензиат оформляет **платное резервное копирование**, согласно п.7.3., и **в случае утери файлов, баз данных и резервных копий** Лицензиата **по вине Лицензиара**, ответственность последнего ограничивается суммой в размере **1 000 (одна тысяча) рублей**. Данная компенсация выплачивается Лицензиату без учета положений раздела 6 настоящего Соглашения.

В случае **утраты файлов сайта и баз данных Лицензиата либо резервных копий Лицензиата по вине Лицензиара**, для которой Лицензиар **обеспечивает платное резервное копирование,** Лицензиар восстанавливает утерянную информацию в течение 48 (сорока восьми) часов с момента обращения Лицензиата в адрес Лицензиара по электронной почте info@timeweb.tech/ПУ.
При этом ответственность Лицензиара ограничивается компенсацией в виде предоставления возможности резервного копирования на срок, за который были утрачены резервные копии.

7.9. В силу того, что информация Лицензиата (файлы сайтов, базы данных) могут представлять для последнего особую ценность, в целях проявления должного уровня осмотрительности и добросовестности, **Лицензиат обязуется дублировать копию своей информации (файлов и баз данных) на любом стороннем ресурсе (в том числе, любом бесплатном сервисе хранения информации).**

7.10.В случае **резервного копирования по требованию** и при наличии высокой для Лицензиата ценности своей информации (файлов сайтов, баз данных), **Лицензиат обязан** (i) обратиться к Лицензиару по электронной почте info@timeweb.tech/ПУ, (ii) запросить **«Премиум бэкапы»,** (iii) указать оценочную стоимость информации, указанную ниже в таблице №1, подготовить акт приема-передачи информации, при этом стоимость такой функциональной возможности включает в себя покрытие всех возможных убытков Лицензиата, которые он смог бы понести в случае утраты информации (реальный ущерб, моральный ущерб, упущенная выгода, репутационный ущерб, любые косвенные убытки) и может быть увеличена Лицензиаром в случае несения последним дополнительных затрат на бэкапирование информации Лицензиара:

Таблица №1

Оценочная стоимость информации (руб.)	**Стоимость бэкапирования (руб. в месяц)**
от 10 000 руб. до 50 000 руб.	5 000
от 50 000 руб. до 100 000 руб.	10 000
от 100 000 руб. до 200 000 руб.	20 000
от 300 000 руб. до 400 000 руб.	40 000
от 400 000 руб. до 500 000 руб.	50 000
от 500 000 руб. до 1 000 000 руб.	100 000
свыше 1 000 000 руб.	300 000

В любом случае, ответственность Лицензиара в рамках п.7.10 не может превышать 10% (десять) процентов от стоимости **«Премиум бэкапа»**.