

Утверждено приказом  
Генерального директора  
ООО «Индорс Навигейшн»  
№ 17 от «01» сентября 2023 г.

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

**Дата публикации: 01 сентября 2023 года.**

Настоящее Соглашение (далее – Соглашение) определяет условия предоставления Заказчику (Лицензиату) технической поддержки в отношении программного обеспечения Indoors Navigation Platform - Геоинформационная система на основе цифрового двойника (свидетельство о государственной регистрации программы ЭВМ №2023616709), Исполнителем (Лицензиаром).

Соглашение является приложением к Оферте. Во всём остальном, что не предусмотрено Соглашением, Стороны руководствуются условиями Оферты.

Услуги оказываются на территории по следующим адресам:

- Россия, г. Москва, Причальный проезд, д 8, к 1
- удалённо всем пользователям системы Indoors Navigation Platform.

Термины:

**Оферта**

Официальное предложение ООО «Индорс Навигейшн» (Исполнитель, Лицензиар) к заключению договора об оказании Услуг, расположенное по адресу: <https://indoorsnavi.pro/agreements/>

**Сервер**

виртуальный выделенный сервер (далее - VPS) (жесткий диск, оперативная память, процессорная мощность и т.п.), предоставляемый Заказчику в рамках Заказа им услуг.

**Панель  
Управления**

программно-аппаратный комплекс Исполнителя, представляющий собой специализированный пользовательский интерфейс для настройки и/или управления платформой INP, системой, службой, сервисом и др.

**Программа**

программа для ЭВМ, с помощью которой оказываются отдельные виды Услуг, на условиях соответствующих Приложений.

**Операционная  
система**

программа для ЭВМ, предназначенная для управления возможностями Сервера и организации взаимодействия с пользователем.

**Программное  
обеспечение**

программы для ЭВМ, устанавливаемые на Сервер или в Облаке, либо самим Заказчиком и/или по Запросу Заказчика и/или иным третьим лицом, привлеченным Заказчиком,

**Техническая  
поддержка**

услуга по настройке, обслуживанию (администрированию) Операционной системы, Программ, Программного обеспечения Заказчика и Сервера, предоставленного Исполнителем, за исключением программирования (изменение функционального программного обеспечения), веб-дизайна, отладки пользовательских скриптов.

**Центр  
технической  
поддержки**

автоматизированная система регистрации и учёта Заявок Заказчика, служащая для устранения инцидентов, обслуживания, а также предоставления информации по соответствующим Услугам и сервисам.

**Заявка**

обращение со стороны Заказчика в адрес Исполнителя по вопросам оказания Услуг, а также изменения параметров, снижения качества или недоступности Услуги, оформленное и направленное согласно разделу 1 настоящего Приложения.

|   |  |
|---|--|
| <b>Плановые регламентные работы</b>         | комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и/или третьими лицами.  |
| <b>Срочные работы</b>                       | комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и/или третьими лицами. |
| <b>Время обслуживания</b>                   | промежуток времени работы службы технической поддержки Исполнителя.  |
| <b>Время реагирования</b>                   | промежуток времени с момента получения Заявки до получения подтверждения приёма, квалификации Заявки, и начала работы над ней.   |
| <b>Срок решения заявки</b>                  | промежуток времени с момента получения Заявки до выполнения задачи, устранения проблемы или предложения его альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке.   |
| <b>Время приема Заявок для всех уровней</b> | 24 часа, 7 дней в неделю   |
| <b>Рабочие часы Исполнителя</b>             | рабочие дни с 10:00 до 19:00 (по московскому времени).   |
| <b>Отчетный период</b>                      | один календарный месяц (с 00 часов 01 минуты 1-го числа месяца по 23 часа 59 минут последнего числа месяца), в котором оказывались услуги.   |

## 1. Заявка

- 1.1. Исполнитель оказывает Техническую поддержку в пределах, указанных в Оферте и Соглашении.
- 1.2. Заявка является основанием для оказания Технической поддержки.
- 1.3. Заказчик направляет Заявку из Личного кабинета, сформировав в соответствующем разделе новый Запрос. В случае, если Личный кабинет недоступен, Заказчик может подать Заявку с помощью отправки письма с верифицированных электронных адресов пользователей Заказчика зарегистрированных им в Личном кабинете на электронный адрес support@indoorsnavi.pro. Заявки другим способом не принимаются.
- 1.4. Сообщения, направленные другими способами, являются неофициальными и рассматриваются только как средство личного общения.
- 1.5. Заявки обрабатываются по мере их поступления.
- 1.6. Исполнитель вправе не осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ Заказчика и по другим аналогичным вопросам.
- 1.7. В выполнении Заявки может быть отказано по следующим основаниям:
  - 1.7.1. отсутствие идентифицирующей информации, в случае если авторизация была необходимой;

- 1.7.2. требование предоставления Услуг, не соответствующих условиям Оферты;
- 1.7.3. в случае приостановления предоставления Услуг по основаниям, предусмотренным Офертой.
- 1.8. Исполнитель вправе запросить учетные данные доступа к личному кабинету (Аккаунту) Заказчика, если для обработки Заявки требуется произвести на них определенные действия. Заказчик обязуется изменить предоставленные учетные данные сразу после обработки Заявки. Исполнитель не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных Заказчика, после обработки Заявки, если Заказчик не изменил данные.

## 2. Порядок и сроки Технической поддержки

- 2.1. Объем работ и срок выполнения Заявки зависит от их типа и выбранного Заказчиком уровня Технической поддержки, которые определяются согласно Таблицам 1-2 Соглашения.

Таблица 1. Типы Заявки.

| Тип Заявки             | Описание   |   |
|------------------------|--|---|
| Инцидент               | <p>Заявка на восстановление доступа к Услуге и/или нормального (штатного) функционирования Программ.</p> <p><i>Примеры: полная недоступность Услуги в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя, недоступность Программ, сбой в функционировании программного обеспечения, отказ аппаратных средств и прочее.</i></p> <p>Обработка инцидентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● В случае появления информации об Инциденте (от Заказчика или от служб мониторинга Исполнителя) последний определяет причину Инцидента и зону ответственности в течение Срока реагирования.</li> <li>● Если Инцидент произошел в зоне ответственности Исполнителя, последний самостоятельно ликвидирует его причину.</li> </ul> |   |
| Заявка на обслуживание | Включает в себя обработку исключительно следующих Заявок:  |   |
|                        | <i>Для Услуг типа «SaaS»</i>   |   |
|                        | <p><b>Уровень Технической поддержки «Стандарт»</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перезагрузка сервиса по требованию Заказчика;</li> <li>2. Восстановление Данных из резервной копии;</li> <li>3. Очистка Cash в приложениях Заказчика;</li> <li>4. Помощь в изменении опций Тарифа;</li> <li>5. Помощь в интеграции SDK и API;</li> <li>6. Помощь в работе с Панелью управления;</li> <li>7. Подключение дополнительного функционала.</li> </ol>   | <p><b>Уровень Технической поддержки «Бизнес»</b></p> <p>Включает перечень типов Заявок из уровень Технической поддержки «Стандарт», а также услуги по:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультации по работе с панелью управления и редактором выделенным специалистом;</li> <li>2. Создание и администрирование учётных записей пользователей;</li> <li>3. Настройка и разграничение прав доступа учетных записей пользователей;</li> <li>4. Восстановление доступа после утраты учетных данных.</li> <li>5. Проведение ВКС при консультациях.</li> </ol> |

|                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
|                                     |   |  |
|                                     | <i>Для Услуг типа «On Premises»</i>   |  |
|                                     | <p>Включает перечень типов Заявок из уровень Технической поддержки «Бизнес», а также услуги по:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Восстановление доступа к Серверу.</li> <li>2. Восстановление резервной копии базы данных и файлов Сервера.</li> <li>3. Подбор и настройка оптимальных конфигураций программного обеспечения под Сервер Заказчика.</li> <li>4. Настройка программного обеспечения на Сервере Заказчика.</li> </ol> |  |
|                                     |   |  |
| Заявка на предоставление информации | Заявка на предоставление технической информации об Услугах, включая отчёты по объёму трафика, журналы доступа, версии ПО и т. д., в зависимости от программ для ЭВМ и наличия технической возможности.  |  |

**Таблица 2.**  
**Максимальные сроки выполнения Заявок**  
**для различных уровней Технической поддержки**

| Тип Заявки                          | Время реагирования, часы | Уровень технической поддержки и Сроки решения Заявки, часы |        | Время обслуживания (круглосуточно /рабочие) |
|-------------------------------------|--------------------------|--|--------|---|
|                                     |                          | Стандарт   | Бизнес |   |
| Инцидент                            | 2                        | 8  | 4      | круглосуточно                               |
| Заявка на обслуживание              | 8                        | 16   | 8      | рабочие часы                                |
| Заявка на предоставление информации | 8                        | 24   | 16     | рабочие часы                                |

2.2. Показатели доступности услуг зависят от выбранного Заказчиком уровня Технической поддержки и определяются Таблицей 3 Соглашения.

2.3. Исполнитель осуществляет резервное копирование всех Данных Заказчика с периодичностью один раз в день.

2.4. В процессе резервного копирования Данных Заказчика динамическая информация (например,

- база данных) может быть скопирована не корректно. Исполнитель не несет ответственность.
- 2.5. Исполнитель может осуществлять ежесуточное резервное копирование с различной глубиной хранения копий при заказе Заказчиком дополнительной платной опции согласно Тарифам.
  - 2.6. Исполнитель осуществляет резервное копирование Данных (Сервера) с периодичностью один раз в день, с глубиной хранения копий 7 (семь) календарных дней.
  - 2.7. Восстановление Данных (Сервера) Заказчика из резервной копии происходит, после получения Исполнителем соответствующей Заявки от Заказчика.
  - 2.8. Во всех случаях и при любом уровне технической поддержки Заказчик обязуется самостоятельно нести ответственность за приобретение лицензий, активацию и иные действия, необходимые для правомерного использования Программного обеспечения Заказчика и Операционной системы. Заказчик признает и соглашается с тем, что Исполнитель не несет ответственность за правомерность использования Заказчиком Программного обеспечения Заказчика и Операционной системы.

### **3. Уровень Технической поддержки.**

- 3.1. Заказчику оказывается Техническая поддержка уровня “Стандарт”, если при заказе услуг не указана информация о предоставлении и доступности для заказа, Технической поддержки уровня “Бизнес”.
- 3.2. Техническая поддержка уровня “Бизнес” предусмотрена услугой тарифа “Профессиональный”, в других случаях оказывается при наличии у Исполнителя технической возможности.
- 3.3. Изменение уровня Технической поддержки с уровня “Бизнес” на уровень “Стандарт” возможно на условиях Заказа изменения в соответствии с разделом Оферты.
- 3.4. Техническая поддержка уровня “Бизнес” дополнительно включает предоставление Заказчику персонального инженера Технической поддержки на стороне Исполнителя для решения организационных вопросов, обеспечения координации Заявок и оказания Технической поддержки (включает ежемесячно 4 (четыре) человек/часов работ).

### **4. Стоимость Технической поддержки и порядок расчетов.**

- 4.1. Техническая поддержка уровня “Стандарт” полностью включена в стоимость услуг и не требует дополнительной оплаты.
- 4.2. Техническая поддержка уровня “Бизнес” включена в стоимость услуг тарифа “Профессиональный” и не требует дополнительной оплаты.
- 4.3. Стоимость предоставления Технической поддержки уровня “Бизнес” указана в Тарифах.
- 4.4. Расчетным периодом определения размера оплаты за Техническую поддержку уровня “Бизнес” является Отчетный период.
- 4.5. В случае, если Техническая поддержка в Отчетном периоде начинается не с первого числа календарного месяца, ее стоимость уменьшается пропорционально количеству дней, оставшихся до конца Отчетного периода.
- 4.6. Стоимость Технической поддержки уровня «Бизнес», при отказе Заказчика от Услуги до истечения Отчетного периода, рассчитывается за полный месяц.
- 4.7. Порядок расчетов осуществляется в соответствии с Офертой.

### **5. Дополнительные услуги**

- 5.1. Заказчик вправе в порядке, предусмотренном Офертой, заказать у Исполнителя дополнительные услуги по системному администрированию Операционной системы, сопровождению и администрированию Программ и Программного обеспечения, Заказчика

(далее – Дополнительные услуги).

- 5.2. При наличии технической возможности Исполнитель оказывает Дополнительные услуги на условиях почасовой оплаты согласно Тарифам.
- 5.3. Исполнитель устанавливает срок и стоимость выполнения Заявки в зависимости от трудоемкости поставленной задачи.
- 5.4. Дополнительные услуги оплачиваются на основании счета в течение 5 (пяти) календарных дней после их оказания.
- 5.5. Приемка Дополнительных услуг за Отчетный период осуществляется в порядке, предусмотренном Офертой.

## 6. Гарантии и компенсации

- 6.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Услугам в объеме не менее гарантированных показателей уровня доступности Услуг:

Таблица 3. Уровни доступности Услуг

| Категория   | Показатель доступности в Отчетный период<br>(100% соответствует 744 часам в месяц) |        |
|---|--|--------|
|   | Стандарт   | Бизнес |
| Уровень технической поддержки   |  |        |
| Доступность ИТ инфраструктуры (сеть, виртуальная инфраструктура, системы хранения данных) | 99,1%  | 99,9%  |

- 6.2. **Доступность Услуг (%)** – минимально допустимый процент доступности услуги на единицу потребления за период. Определяется по формуле:  $((744*60 - \text{Время простоя за период(минуты)}) / (744*60)) * 100\%$ . Например, при суммарном простое 3 часа в месяц, процент доступности =  $(744*60 - 3*60) / (744*60) * 100\% = 99.6\%$ .
- 6.3. Исполнитель имеет право прерывать предоставление доступа к Услугам в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ с уведомлением Заказчика.
- 6.4. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг.

Таблица 4. Перерывы и уведомления при проведении работ

| Наименование работ           | Продолжительность и интервалы между перерывами   | Уведомление Заказчика   |
|------------------------------|--|---|
| Плановые регламентные работы | Суммарная продолжительность перерывов — не более 8 (восемь) часов в месяц  | Не менее чем за 48 (сорок восемь) часов до начала перерыва путем рассылки информации контактному лицу Заказчика по Техническим вопросам |
| Срочные работы               | Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей. | Непосредственно перед началом перерыва путем рассылки информации контактному лицу Заказчика по Техническим вопросам                     |

- 6.5. Плановые регламентные работы проводятся преимущественно во вне рабочее время и в период с 00.00-06.00 часов в ночь воскресенья по московскому времени.

- 6.6. Исполнитель не осуществляет мониторинг сетевой доступности, работоспособности Операционной системы, размещенной на Сервере, и любого другого программного обеспечения, установленного на Сервере, если данный мониторинг не входит в выбранный Заказчиком уровень Технической поддержки.
- 6.7. В случае отсутствия сообщений системы мониторинга Сервер считается доступным. В случае наличия сообщений типа “Предупреждение” Сервер также считается доступным. Если Сервер доступен в зоне ответственности Исполнителя и не доступен в каких-либо сегментах сети интернет, Сервер считается доступным. Сервер считается недоступным с момента первого оповещения о недоступности и до получения оповещения о доступности.
- 6.8. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к Услугам и/или Технической поддержке, как предоставление доступа к Услугам и/или Технической поддержке в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг и/или сроки оказания Технической поддержки, если такие перерывы явились следствием:
- 6.8.1. Изменения Заказчиком настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услугам и/или аппаратное обеспечение, находящееся в зоне ответственности Исполнителя, произведенные без согласования с Исполнителем;
  - 6.8.2. Любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;
  - 6.8.3. Нарушения Заказчиком условий Оферты в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услугам и/или Технической поддержке, в том числе условий оплаты;
  - 6.8.4. Превышения использования ресурсов Заказчиком, предоставленных Исполнителем в рамках предоставленного права использования Программ;
  - 6.8.5. Неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, используемого Заказчиком;
  - 6.8.6. Доступа третьих лиц к учетным данным Заказчика, произошедшего по вине Заказчика;
  - 6.8.7. Обстоятельств непреодолимой силы, определенных в Оферте.
- 6.9. Все компенсации Заказчику за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания Технической поддержки, вызванные причинами, не предусмотренными Соглашением, предоставляются Заказчику в соответствующем Отчетном периоде исключительно в виде вычета из стоимости предоставления Услуг за следующий Отчетный период в размере стоимости недоступных Услуг.
- 6.10. Стороны договорились о том, что:
- 6.10.1. «начало срока недоступности услуг» - время получения Заявки от Заказчика с указанием на недоступность Услуг;
  - 6.10.2. «окончание срока недоступности услуги» - время выполнения Заявки Исполнителем (Статус Заявки: Выполнена);
  - 6.10.3. «превышение сроков оказания Технической поддержки» — нарушение Исполнителем сроков реакции или решения, предусмотренных выбранным Заказчиком уровнем технической поддержки Соглашения.
- 6.11. Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 30 (тридцати) дней с момента обнаружения недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания Технической поддержки, направить Заявку или продублировать ранее направленную в службу Технической поддержки, в которой указать период недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания Технической поддержки, а также желание получить компенсацию.
- 6.12. Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты ее получения. В ответе Исполнитель указывает условия предоставления



Заказчику компенсации за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания Технической поддержки или мотивированный отказ от предоставления.

- 6.13. Заказчику предоставляется компенсация из расчета за каждый полный 0,1 % показателя доступности Услуги ниже значения, указанного в п. 6.2 Соглашения, компенсируется 1,5 % ежемесячной платы за Услугу в текущем Отчетном периоде и/или 0,5% за каждый полный один час превышения сроков оказания Технической поддержки, но не более 100% (ста процентов) в совокупности.