

Правила оказания услуги «Офис152» (SLA)

1 Термины

- 1.1 **Услуга «Офис152»** - одна или несколько Услуг раздела «Офис152», указанных на соответствующей странице Интернет-сайта Исполнителя.
- 1.2 **SaaS сервис** - это облачный сервис, который можно использовать онлайн без предварительной установки на свой компьютер или мобильное устройство.
- 1.3 **Инфраструктура сервиса** – комплекс собственных аппаратных и программных средств Исполнителя, обеспечивающий функционирование сервиса.
- 1.4 **ЦОД** - Центр обработки данных, технологическая площадка, в которой размещается оборудование Исполнителя.
- 1.5 **Производитель ПО** – разработчик программного решения, обеспечивающего функционал сервиса.
- 1.6 **Домен** - изолированный на уровне сервиса технологический элемент структуры сервиса, содержащий в себе данные всех учётных записей Заказчика.

2 Описание услуги

- 2.1 Услуга «Офис152» представляет собой предоставление Заказчику возможности организовать совместную работу над корпоративными данными.
- 2.2 В рамках услуги «Офис152» Заказчику обеспечивается сетевая доступность к управлению и использованию SaaS сервиса, а также обработка данных Заказчика по заданным им алгоритмам в рамках возможностей, предусмотренных производителем ПО.

3 Зоны ответственности

3.1 При оказании (получении) услуги «Офис152» зоны ответственности, а также обязанности по обеспечению надлежащего функционирования технологических ресурсов и размещённых на них информационных систем, распределяются между Исполнителем и Заказчиком в соответствии с указанными ниже условиями.

3.2 Исполнитель обеспечивает:

- а) сетевую доступность SaaS сервиса и инфраструктуры сервиса;
- б) функционирование сервиса;
- в) своевременное обновление программных компонентов сервиса в соответствии с рекомендациями и графиком обновлений Производителя ПО;
- г) обработку данных по заданным Производителем ПО алгоритмам;
- д) безопасность данных на уровне Инфраструктуры сервиса;
- е) резервное копирование данных Заказчика сроком 7 календарных дней на уровне Инфраструктуры сервиса.

3.3 Заказчик обеспечивает:

- а) безопасность и конфиденциальность данных на уровне сервиса (пароли, публикация ссылок на внутренние документы в публичной сети Интернет и т.д.);
- б) настройку параметров сервиса в соответствии со своими потребностями;
- в) управление и контроль учётных записей пользователей сервиса.

4 Параметры услуги

- 4.1 Функционал сервиса обеспечивается Производителем ПО в соответствии с тарифным планом.
- 4.2 Количество учётных записей, обеспеченных функционалом сервиса, предоставляется Заказчику в соответствии с выбранным тарифным планом.

5 Управление услугой

- 5.1 Заказчик может изменять параметры услуги по письменной заявке в техническую поддержку Исполнителя.
- 5.2 Заказчик может изменять параметры услуги самостоятельно из панели управления.
- 5.3 Заказчик может получить все данные, сохранённые в рамках своего Домена, в виде архива данных по письменной заявке в техническую поддержку Исполнителя.

6 Обработка данных Заказчика при блокировке и удалении услуги

- 6.1 При отказе от услуги «Офис152» и удалении услуги Заказчиком, по истечении 14 (четырнадцати) календарных дней с даты отказа удаляются все данные, размещённые Заказчиком в рамках оказанной Услуги.
- 6.2 При наступлении принудительной блокировки в соответствии с условиями раздела «Приостановление оказания Услуг (блокировка)» Договора, Исполнитель вправе переключить домен в режим временной блокировки путём перевода учётных данных Заказчика в неактивный режим, тем самым приостанавливая выполнение своих обязательств, согласно п. 3.2 б), до момента погашения задолженности Заказчиком.
- 6.3 В режиме временной блокировки данные Заказчика сохраняются в течение 30 календарных дней.

7 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

- 7.1 Исполнитель гарантирует уровень сервиса (качество услуг) в виде доступности всех компонентов, находящихся в зоне его ответственности, и соответствия их функционирования описанным в данных Правилах параметрам в течение **99,9%** времени каждого календарного месяца.
- 7.2 В случае несоответствия показателя фактической доступности услуг значению, указанному выше в пункте 7.1, Заказчик вправе требовать компенсацию (уменьшение цены услуги) в размере 1% от месячной стоимости услуги за каждый час недоступности услуги (сумма компенсации рассчитывается от размера абонентской платы, установленной для расчётного периода, в котором показатель фактической доступности услуг, либо значение параметров не были соблюдены).
- 7.3 Общий объём компенсаций за отчетный период не может превышать 50% от общей суммы ежемесячных платежей.

8 Тестовый режим

- 8.1 Исполнитель предоставляет Заказчику ограниченный по времени и функционалу бесплатный тестовый период использования услуги «Офис152».