

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее **СОГЛАШЕНИЕ** является неотъемлемой частью **ДОГОВОРА-ОФЕРТЫ**. Термины, которые используются, но не определены в настоящем **СОГЛАШЕНИИ**, имеют значение, присвоенное им в **ДОГОВОРЕ-ОФЕРТЕ**.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. **ДОГОВОР-ОФЕРТА** – **ДОГОВОР**, расположенный на **ВЕБ-САЙТЕ ПРОВАЙДЕРА** по адресу в сети «Интернет» <https://data-pool.ru/info/docs>, в котором прописаны все условия оказания услуг **ПРОВАЙДЕРОМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ**.
- 2.2. **ИНЦИДЕНТ** – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) функционирования **УСЛУГ**, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования **УСЛУГ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ**.
- 2.3. **ЗАПРОС** – обращение **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** об **ИНЦИДЕНТЕ** или о необходимости изменения условий использования **УСЛУГ**, или обслуживания, или предоставления информации, направленное согласно раздела 0 настоящего **СОГЛАШЕНИЯ**.
- 2.4. **ПЛАНОВЫЕ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ (ПЛАНОВЫЕ)** – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния **ИНФРАСТРУКТУРЫ, ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПЛОЩАДКИ**, инженерных систем, оборудования, сети **ПРОВАЙДЕРА**. Выполняются силами **ПРОВАЙДЕРА** и/или его подрядчиков.
- 2.5. **ВНЕПЛАНОВЫЕ РАБОТЫ (АВАРИЙНЫЕ)** – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей **ИНФРАСТРУКТУРЫ, ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПЛОЩАДКИ**, инженерных систем, оборудования, сети **ПРОВАЙДЕРА**. Выполняются силами **ПРОВАЙДЕРА** и/или его подрядчиков.
- 2.6. **РАБОЧИЕ ЧАСЫ ПРОВАЙДЕРА** – с понедельника по пятницу, с 8:30 до 17:30 по Красноярскому времени.
- 2.7. **ВРЕМЯ РЕАКЦИИ** – промежуток времени с момента создания **ЗАПРОСА** в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ** до получения подтверждения от **ПРОВАЙДЕРА** о начале работы над **ЗАПРОСОМ**.
- 2.8. **ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ** – промежуток времени с момента подтверждения **ЗАПРОСА ПРОВАЙДЕРОМ** до выполнения необходимых действия согласно сути **ЗАПРОСА** и удовлетворения обращения **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**. Не включает в себя время ожидания информации **ПРОВАЙДЕРОМ** от **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** в рамках работы над **ЗАПРОСОМ**.
- 2.9. **УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ (%)** – гарантированное время оказания **УСЛУГИ** за расчетный период. Определяется по формуле: $(\text{Гарантированное время работоспособности УСЛУГИ за период в минутах} - \text{Суммарное время простоя УСЛУГИ за период в минутах}) / \text{Гарантированное время работоспособности УСЛУГИ за период в минутах} * 100 \%$

3. КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- 3.1. Условия и уровень оказания **УСЛУГ** определен в **УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ** для каждого вида **УСЛУГ** в отдельности.
- 3.2. Если для **УСЛУГИ** явно не определён **ГАРАНТИРОВАННЫЙ УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ**, то он принимается на уровне не менее **99,90%** в месяц.
- 3.3. Недоступность **УСЛУГИ** (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ ЗАЯВКИ** через **ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ** в технический отдел **ПРОВАЙДЕРА** и моментом завершения восстановительных работ **ПРОВАЙДЕРОМ**. Длительность периода недоступности **УСЛУГИ** округляется до большего целого количества минут. В случае если период недоступности **УСЛУГИ** приходится на полночь между концом и началом месяца, то период недоступности **УСЛУГИ** полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть периода недоступности **УСЛУГИ**.
- 3.4. Провайдер имеет право, после предварительного уведомления **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**, проводить **ПЛАНОВЫЕ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ** и **ВНЕПЛАНОВЫЕ РАБОТЫ** в отношении **УСЛУГИ**.
- 3.5. **ПЛАНОВЫЕ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ** и **ВНЕПЛАНОВЫЕ РАБОТЫ** не могут суммарно превышать продолжительность более **4 (четырёх)** часов в календарном месяце для каждой **УСЛУГИ** в отдельности.
- 3.6. **ПРОВАЙДЕР** обязуется уведомить **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** минимум за **24 (двадцать четыре)** часа до начала **ПЛАНОВЫХ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ РАБОТ** и за **4 (четыре)** часа для **ВНЕПЛАНОВЫХ РАБОТ**.

- 3.7. Сообщение о проведении **ПЛАНОВЫХ/ВНЕПЛАНОВЫХ** работ размещается на **ВЕБ-САЙТЕ ПРОВАЙДЕРА** и/или в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ**.
- 3.8. Компенсация за нарушение качества оказания **УСЛУГИ** производится исключительно в случае, если доказана вина **ПРОВАЙДЕРА**.
- 3.9. Размер компенсации рассчитывается пропорционально доле абонентской платы за период простоя, если иное не определено для **УСЛУГИ**.
- 3.10. Размер компенсации ограничен **100%** начислений за **УСЛУГУ** за календарный месяц, в котором допущено нарушение качества оказания **УСЛУГИ**, если иное не определено для **УСЛУГИ**.
- 3.11. Компенсация предоставляется путем зачисления рассчитанной суммы на **ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ**.
- 3.12. Компенсация за нарушение качества оказания **УСЛУГИ** предоставляется в месяце, следующем за месяцем, в котором произошло нарушение качества оказания **УСЛУГИ**, при наличии **ЗАЯВКИ** от **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** с требованием о такой компенсации. Если компенсация средствами технически невозможна, для **УСЛУГИ** предоставляется компенсационный период, пропорциональный размеру компенсации.
- 3.13. Для получения компенсации **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ**, после окончания месяца, в котором **УСЛУГА** была недоступна, направляет **ПРОВАЙДЕРУ** заявление через **ЗАПРОС** в **ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ** на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме **ПРОВАЙДЕРА**, размещенной на **ВЕБ-САЙТЕ ПРОВАЙДЕРА** с указанием номера **ЗАПРОСА**, в котором сообщалось о недоступности **УСЛУГИ**, суммарное время простоя, даты недоступности **УСЛУГИ**.
- 3.14. На основании заявления **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** о предоставлении компенсации, **ПРОВАЙДЕР** в течение **10 (десяти)** рабочих дней делает расчет компенсации, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность **УСЛУГИ** наступила по причине, не зависящей от **ПРОВАЙДЕРА**, или была запланирована **ПРОВАЙДЕРОМ**, о чем **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** был уведомлен.
- 3.15. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, **ПРОВАЙДЕР** уведомляет об этом **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** через **ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ**.
- 3.16. **НЕ ПОДЛЕЖАТ КОМПЕНСАЦИИ:**
 - 3.16.1. Периоды недоступности **УСЛУГИ** в течение тестового (триального) периода пользования **УСЛУГОЙ**;
 - 3.16.2. Периоды недоступности, вызванные **ПЛАНОВЫМИ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИМИ** и **ВНЕПЛАНОВЫМИ РАБОТАМИ ПРОВАЙДЕРА**;
 - 3.16.3. Периоды недоступности **УСЛУГИ**, вызванные действиями или бездействиями **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**, повлекшие за собой недоступность **УСЛУГИ**;
 - 3.16.4. Периоды приостановки оказания **УСЛУГИ**, а также факты прекращения оказания **УСЛУГИ**, удаления **УСЛУГИ** или расторжение **ДОГОВОРА**, вызванные нарушением **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** положений **ДОГОВОРА** и **ПРИЛОЖЕНИЙ** к нему;
 - 3.16.5. Полная или частичная невозможность выполнения каких-либо действий с **УСЛУГОЙ** через **ПАНЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ, ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ**, по **API**, а также с использованием иных инструментов управления, при сохранении доступности самой **УСЛУГИ**;
 - 3.16.6. Периоды недоступности **УСЛУГИ**, связанные со сбоями вне зоны ответственности **ПРОВАЙДЕРА**, включая (но не ограничиваясь): сетевыми атаками (**DDoS, SYN**, типа «mail bomb» и др.), ошибками в работе системы доменных имен, неработоспособностью сегментов сети Интернет;
 - 3.16.7. Простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине **ПРОВАЙДЕРА**.
- 3.17. В случае возникновения споров об исчислении периода недоступности для такой компенсации, средства и методики измерений **ПРОВАЙДЕРА** считаются основными доказательствами.

4. ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 4.1. Для обращения в службу технической поддержки **ПРОВАЙДЕРА**, **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** необходимо оформить **ЗАПРОС** через **ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ**.
- 4.2. В случае недоступности **ЛИЧНОГО КАБИНЕТА**, **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** может обратиться в единый контакт-центр (**КЦ**) **ПРОВАЙДЕРА** по номеру **8 (800) 505-21-30**.
- 4.3. В **ЗАПРОСЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** обязан указать следующее:

- 4.3.1. Точно и полно сформулировать предмет (суть) обращения, описать возникшую проблему или сбой;
- 4.3.2. Описать каким образом и при каких условиях проявляется проблема;
- 4.3.3. Описать какие изменения в инфраструктуре или настройках были произведены перед возникновением проблемы.
- 4.4. В одном **ЗАПРОСЕ** может содержаться описание только одного предмета для обращения (проблемы, сбоя). В случае, если у **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** есть несколько причин для обращения в техническую поддержку **ПРОВАЙДЕРА**, каждый предмета для обращения (проблема, сбой) оформляется в отдельном **ЗАПРОСЕ**. Провайдер вправе разделять (объединять) **ЗАПРОСЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** по смыслу.
- 4.5. **ЗАПРОСЫ** обрабатываются в порядке их поступления.
- 4.6. **ПРОВАЙДЕР** закрывает **ЗАПРОС** (прекращает работы), если:
 - 4.6.1. **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** предоставлена консультация по сути **ЗАПРОСА**;
 - 4.6.2. Основание для обращения (проблема, сбой) обнаружено и решено (устранена проблема, сбой);
 - 4.6.3. Основание для обращения не обнаружено, либо не может быть воспроизведено **ПРОВАЙДЕРОМ**;
 - 4.6.4. Основание для обращения не может быть решено по обстоятельствам, не зависящим от **ПРОВАЙДЕРА**;
 - 4.6.5. Работа по **ЗАПРОСУ** со стороны **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** производится не конструктивно, не предоставляются запрошенные **ПРОВАЙДЕРОМ** сведения, а также в случае оскорбительного, неуважительного обращения к сотрудникам **ПРОВАЙДЕРА**.
- 4.7. Закрытие **ЗАПРОСА** производится в виде соответствующей записи сотрудниками **ПРОВАЙДЕРА** в переписке по **ЗАПРОСУ**. По истечении **24 (Двадцати четырёх)** часов с момента закрытия **ЗАПРОСА** претензии по результатам работ не принимаются.
- 4.8. Возврат настроек в исходное состояние по закрытым **ЗАПРОСАМ** производится по согласованию и на платной основе.
- 4.9. **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** вправе в любое время без объяснения причин самостоятельно закрыть **ЗАПРОС**.
- 4.10. **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** вправе, по согласованию с **ПРОВАЙДЕРОМ**, изменить порядок выполнения **ЗАПРОСОВ**.
- 4.11. Если не указано иное, в **УСЛУГИ** не входят работы по:
 - 4.11.1. Обучению представителей **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**;
 - 4.11.2. Консультированию представителей **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** по вопросам:
 - функционирования (настройке) программного и/или аппаратного обеспечения сторонних производителей;
 - по теоретическим вопросам ИТ-технологий;
 - по теоретическим вопросам построения и администрирования ИТ-инфраструктур;
 - анализу, отладке и оптимизации SQL-запросов, скриптов **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**;
 - восстановлению содержания **УСЛУГ** из резервных копий, хранящихся на ресурсах третьих лиц;
 - настройке игровых серверов, прокси, VPN-серверов и другого специфического ПО.

5. БАЗОВАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

- 5.1. В период действия **ДОГОВОРА ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** со стороны **ПРОВАЙДЕРА** предоставляется базовая техническая поддержка.
- 5.2. **УСЛУГИ** базовой технической поддержки оказываются бесплатно.
- 5.3. Время реакции составляет: **24 (Двадцать четыре)** часа.
- 5.4. Время решения **ЗАПРОСА** в рамках базовой технической поддержки составляет **48 (Сорок восемь)** часов с момента обращения.
- 5.5. Суммарное время работ по одному **ЗАПРОСУ** не может превышать 30 (Тридцати) минут.
- 5.6. **УСЛУГИ** базовой технической поддержки включают в себя:
 - 5.6.1. Консультации по порядку доступа, настройке и использованию **УСЛУГ**;
 - 5.6.2. Помощь в решении проблем, связанных с функционированием Вычислительных сред в процессе их использования.

6. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРОВАЙДЕРА

- 6.1. **ПРОВАЙДЕР** не гарантирует абсолютную бесперебойность или безошибочность **УСЛУГ**, а также то, что программное и/или аппаратное обеспечение, равно как и любые другие средства, используемые для предоставления **УСЛУГ**, абсолютно защищены от сбоев, компьютерных вирусов, уязвимостей и иных факторов, влияющих на работоспособность **УСЛУГ**.
- 6.2. **ПРОВАЙДЕР** не создает, не модифицирует, а также не контролирует иным образом содержание Контента **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**, не несет ответственности за точность, качество и содержание такого Контента, не является

инициатором передачи информации, не выбирает получателя, не влияет на целостность и/или содержание передаваемой информации.

- 6.3. Во всех случаях если иное прямо не указано в **ДОГОВОРЕ, ПРОВАЙДЕР** отвечает исключительно за документально подтвержденный реальный ущерб, причиненный **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** в результате действий/бездействий **ПРОВАЙДЕРА**, исключительно при условии доказанности вины **ПРОВАЙДЕРА**. При этом, ответственность **ПРОВАЙДЕРА** по **ДОГОВОРУ** (включая, но не ограничиваясь, возмещением реального ущерба, неустойки, штрафов и пр.) ограничивается суммой, не превышающей стоимости **УСЛУГ** в месяц, в отношении которой заявлено о применении ответственности.
- 6.4. **ПРОВАЙДЕР** не несет ответственности за:
- 6.4.1. Качество и работоспособность элементов сети Интернет, соединение с сетью Интернет, функционирование объектов, принадлежащих третьим лицам, функционирование оборудования и программного обеспечения **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**;
 - 6.4.2. За упущенную прибыль и любые косвенные убытки (потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности или репутации), причиненные **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** в результате использования или невозможности использования **УСЛУГ**, в том числе по причине ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций и других причин;
 - 6.4.3. Любые последствия, в т.ч. убытки, которые могут возникнуть у **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** по причине несанкционированного использования, разглашения компрометации данных Учетной записи **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**;
 - 6.4.4. Любые действия **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** при использовании **УСЛУГ**, повлекшие за собой их полную или частичную неработоспособность в период оказания **УСЛУГ** базовой технической поддержки и/или после их завершения, а также за последствия действий, совершенных **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** по рекомендациям, выданным **ПРОВАЙДЕРОМ**, в ходе оказания **УСЛУГ** базовой технической поддержки;
 - 6.4.5. Попытки и/или последствия несанкционированного доступа третьих лиц к данным, сетевых атак на объекты, используемых **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** с помощью **УСЛУГ**;
 - 6.4.6. Любые действия или бездействие третьих лиц;
 - 6.4.7. Любую информацию, товар или услугу, полученную **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** через сеть Интернет.