

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA)

г. Москва

« ____ » _____ 20__ г.

Стороны Соглашения:

Общество с ограниченной ответственностью «СБЕ-Групп», именуемое в дальнейшем «Поставщик услуги», в лице Генерального директора Бебенева Ивана Сергеевича, действующего на основании Устава, с одной стороны,

_____,
именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____,
_____, действующего на основании _____, с другой стороны.

§1. ПРЕДМЕТ

1.1. Настоящее Соглашение действует в связи с предоставлением Заказчику доступа к фильтрации электронной почты от вирусов и спам и определяет ответственность Сторон, а также уровень Сервиса Поставщика услуги в рамках Соглашения о поставке услуги (предоставлении лицензии).

1.2. Сервис Поставщика услуги дополнительно включает в себя базовую поддержку Заказчика, в том числе: консультации по услугам, тарифным планам и их особенностям; решения вопросов оплаты Заказчиком услуги; общая техническая поддержка.

1.3. Каждая из Сторон должна выполнять свои обязанности надлежащим образом в соответствии с требованиями Соглашения о поставке услуги (предоставлении лицензии) и настоящего Соглашения. На настоящее Соглашение распространяются условия о возникновении и последствиях возникновения обстоятельств непреодолимой силы, предусмотренных Соглашением о поставке услуги (предоставлении лицензии).

§2. ГАРАНТИИ И КОМПЕНСАЦИИ

2.1. Поставщик услуги гарантирует Заказчику доступ к Сервису:

24 ЧАСА В СУТКИ 7 ДНЕЙ В НЕДЕЛЮ.

Поставщик услуги вычисляет время доступности Сервиса используя собственную систему мониторинга и предоставляет по запросу Заказчика отчет о доступности Сервиса за отчетный период. При необходимости, возможно согласование с Заказчиком альтернативной системы мониторинга времени доступности Сервиса.

В случае выявления факта недоступности Сервиса в определенный период времени, Поставщик услуги предоставляет Заказчику компенсацию в следующем порядке:

-при недоступности Сервиса в месяц в течение от 2 до 4 часов Поставщик услуг компенсирует Заказчику 50% от месячной оплаты Заказчика текущему Тарифному плану;

-при недоступности Сервиса в месяц более 4 часов Поставщик услуг компенсирует Заказчику 100% от месячной оплаты Заказчика текущему Тарифному плану.

Компенсация возможна путем зачета в счет поставки услуги Заказчику на будущее время.

Решение об отказе в предоставлении компенсации, может быть принято когда:

- недоступность Сервиса была вызвана обстоятельствами, находящимися вне контроля Поставщика услуги, обстоятельства непреодолимой силы;

- недоступность Сервиса была вызвана Плановым обслуживанием.

2.2. Поставщик услуги гарантирует Заказчику время ответов своего персонала на запросы в систему поддержки не более 2 часов в будние дни с 8-00 до 20-00 мск (для всех запросов). В другие периоды время ответов своего персонала на запросы в систему поддержки не более 6 часов.

Запросом в систему поддержки является запрос, размещенный Заказчиком через страницу запроса в личном кабинете по форме, установленной на сайте Поставщика услуги.

2.3. Поставщик услуги вправе частично прерывать оказание Заказчику Сервиса на срок не более, чем 3 часа в месяц, при условии, если это будет связано с заменой оборудования,

программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития технических средств Поставщика услуг, а также при условии предварительного извещения Заказчика об этом не менее, чем за сутки до проведения указанных работ.

§3. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ЧАСТИЧНОЕ ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

3.1. Поставщик услуг не несет ответственности за функционирование и доступность сети Интернет при поставке услуги и, соответственно, не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

В случае отсутствия интернет-канала с Заказчиком, его электронная почта может сохраняться на сервере фильтрации Поставщика услуг 7 (семь) календарных дней. По истечении указанного срока при отсутствии интернет-канала Поставщик услуг не несет ответственности за сохранение электронной почты на сервере фильтрации.

3.2. Поставщик услуг не несет ответственности за содержание фильтруемых электронных писем Заказчика и третьих лиц.

3.3. Заказчик несет ответственность за соблюдение законодательства, регламентов и нормативных актов, касающихся управления и администрирования его системы электронных сообщений. Заказчик признает и согласен, что Поставщик услуг не несет ответственность за внутреннее управление или администрирование системы электронных сообщений Заказчика.

3.5. Заказчик принимает на себя весь риск соответствия поставляемых услуг своим пожеланиям и потребностям. Поставщик услуг, при этом, не несет ответственности за какие-либо убытки, возникшие вследствие ненадлежащего использования или невозможности использования сервисов, возникшие по вине Заказчика или третьих лиц, в том числе Поставщик услуг не несет ответственности за потерю доходов, потерю реальной или ожидаемой прибыли, утрату предприятия, разрыв договоров, утрату деловой репутации, потерю предполагаемых сбережений, потерю, повреждение, либо искажение данных.

3.6. Заказчик не вправе предъявлять претензии Поставщику услуг в связи со сбоями программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Поставщику услуг.

Поставщик услуги

Заказчик

Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью
«СБЕ-Групп»

Бибенев Иван Сергеевич
