

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ (SLA)

Приложение № 1 к Публичной оферте TC-RU-OFFER-MAIN

Документ: TC-RU-SLA **Редакция:** 1.0 **Дата вступления в силу:** «18» июня 2026 года **Сайт:** <https://tinycio.ru>

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Публичной оферты и определяет параметры качества оказания услуг технической поддержки, сопровождения и предоставления вычислительных ресурсов. Термины используются в значениях, определённых Офертой.

1. Предмет и область применения

1.1. Соглашение регулирует уровень оказания Услуг: приём и обработку Заявок (Тикетов), сроки реакции и устранения, доступность вычислительных ресурсов (Серверов) и порядок взаимодействия Сторон.

1.2. Параметры SLA применяются к Услугам, прямо указанным в оплаченном Тарифе. Услуги, оказываемые разово или вне абонентского обслуживания, параметрами доступности не покрываются.

2. Каналы приёма Обращений

2.1. Обращения принимаются любым из способов: через Личный кабинет на Сайте; по электронной почте поддержки support@tinycio.ru Исполнителя; через чат-бот в мессенджере Telegram (@TinyCIO_bot); по телефону горячей линии, указанному на Сайте.

2.2. Обращение должно содержать минимально необходимые сведения: идентификатор Пользователя (ФИО, телефон или адрес электронной почты) и содержательное описание возникшей потребности или проблемы. Обращения без указанных сведений могут не приниматься к исполнению.

2.3. На основании Обращения Исполнитель формирует классифицированную Заявку (Тикет) и передаёт её сотруднику необходимой квалификации.

3. Приоритеты Заявок и сроки

3.1. Заявке присваивается приоритет в зависимости от степени влияния на деятельность Заказчика. Время реакции — срок от регистрации Заявки до начала работы по ней. Время рабочего решения — ориентировочный срок устранения в рамках рабочих часов поддержки.

Приоритет	Описание	Время реакции	Ориентир решения
Критический	Полная неработоспособность ключевой системы, простой бизнеса	до 2 рабочих часов	до 8 рабочих часов
Высокий	Существенное нарушение работы, обходного пути нет	до 4 рабочих часов	до 16 рабочих часов
Средний	Частичное нарушение, есть обходной путь	до 8 рабочих часов	до 3 рабочих дней
Низкий / консультация	Вопрос, доработка, плановая задача	до 1 рабочего дня	по согласованию

3.2. Указанные сроки являются ориентировочными целевыми показателями (target), а не безусловным обязательством Исполнителя достичь результата в конкретный срок. Сроки исчисляются в рабочих часах поддержки и приостанавливаются на время ожидания ответа, данных, доступов или решений со стороны Заказчика.

3.3. Рабочие часы поддержки: рабочие дни с 10:00 до 19:00 по московскому времени, если иной режим (в т.ч. 24/7) не предусмотрен оплаченным Тарифом.

4. Доступность вычислительных ресурсов

4.1. Целевой уровень доступности Серверов составляет **99,5%** в месяц, рассчитываемых от общего времени в расчётном периоде за вычетом исключений по п. 4.3.

4.2. Доступность рассчитывается как отношение времени, в течение которого ресурс был доступен, к общему времени расчётного периода, за вычетом времени исключений.

4.3. В расчёт недоступности **не включаются**: плановые профилактические работы (при уведомлении за 24 часа); внеплановые экстренные работы продолжительностью до 24 часов; простои по вине Заказчика, его Пользователей или третьих лиц; сбои каналов связи, оборудования и сервисов, не принадлежащих Исполнителю; форс-мажор; приостановление по основаниям Оферты (неоплата, нарушение правил).

4.4. При недостижении целевого уровня доступности по вине Исполнителя единственной компенсацией Заказчику является продление оплаченного периода соразмерно времени недоступности по письменному заявлению Заказчика. Денежная компенсация и возмещение убытков (включая упущенную выгоду) не производятся.

5. Обязанности и ограничения

5.1. Заказчик обязан обеспечить своевременное предоставление доступов, данных и согласований. Время ожидания со стороны Заказчика не учитывается при расчёте сроков SLA и доступности.

5.2. Исполнитель вправе отказать в исполнении Заявки, если её исполнение: противоречит законодательству; не относится к составу Услуг; технически невозможно; способно нарушить работоспособность ПО или условия лицензионных соглашений; при наличии задолженности Заказчика.

5.3. Исполнитель вправе заменять задействованных сотрудников и привлекать субподрядчиков без снижения качества Услуг.

6. Подтверждение и закрытие Заявок

6.1. По выполнении Заявки Заказчику направляется запрос на подтверждение закрытия. При отсутствии мотивированных возражений Заказчика в течение 1 (одних) суток с момента запроса Заявка закрывается автоматически и считается выполненной надлежащим образом.

6.2. Факт и объём оказанных Услуг подтверждаются данными системы учёта Заявок Исполнителя, которые признаются Сторонами надлежащим доказательством.

Юридическая оговорка. Документ является типовой формой, отражающей интересы Исполнителя. Рекомендуется проверка практикующим юристом перед публикацией.