

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ПО)

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее — «Соглашение») регулирует деятельность АО «Будущее» по предоставлению пользователю гарантийного обслуживания в рамках предоставления права использования программ для ЭВМ «F6 Fraud Protection»¹ и/или «F6 Preventive Proxy»² (далее именуемые по отдельности и вместе – «ПО»). Соглашение является неотъемлемой частью лицензионного соглашения с конечным пользователем об использовании ПО, расположенного по адресу в сети Интернет: https://ru.fp.f6.security/docs/eula_ru.pdf.

1. Термины и определения.

- 1.1. **Веб-портал** – облачный пользовательский интерфейс ПО, расположенный по адресу <https://sso.f6.security/>.
- 1.2. **Время решения проблемы** – количество Рабочих часов, прошедших с момента Первоначального реагирования и до момента разрешения запроса Пользователя.
- 1.3. **Доступность системы** – количество времени в любые 90 (Девяносто) календарных дней использования ПО за вычетом совокупного количества времени всех случаев Недоступности Веб-портала, зафиксированных в течение соответствующего периода.
- 1.4. **Компенсация** – сумма денежных средств, подлежащих возмещению Правообладателем Пользователю в случае несоответствия уровня доступности Веб-портала заявленному.
- 1.5. **Недоступность Веб-портала** – невозможность осуществления доступа к Веб-порталу по причине сбоя или нарушения его работы, которые не являются результатом Планового обслуживания, Экстренного обслуживания, обстоятельств непреодолимой силы или действий (бездействия) Пользователя.
- 1.6. **Первоначальное реагирование** – количество Рабочих часов, прошедших с момента отправки Пользователем запроса на гарантийную поддержку до момента ответа Правообладателя, подтверждающего понимание сути запроса.
- 1.7. **Плановое обслуживание** – период времени, в течение которого Правообладатель может проводить заранее запланированные работы по обслуживанию Веб-портала.
- 1.8. **Плановый релиз** - означает дату, когда новое обновление ПО становится доступным для Пользователей через Веб-портал.
- 1.9. **Пользователь** - физическое лицо, которое использует ПО на законных основаниях от своего лица (имени) и/или от имени третьего лица (юридического лица - работодателя, или на основании заключенного с таким юридическим лицом гражданско-правового договора).
- 1.10. **Правообладатель** - АО «Будущее», обладающее исключительным правом на ПО.
- 1.11. **Рабочие часы** - режим времени, в течение которого Правообладатель предоставляет Пользователю гарантийную поддержку – с 09:00 до 18:00 по Московскому времени в рабочие дни.
- 1.12. **Требование об уровне обслуживания** - письменный запрос Пользователя в отношении несоответствия установленного Соглашением уровня доступности Веб-портала. Требование

¹ Альтернативные наименования ПО: F6 FP, БУДУЩЕЕ FP, БУДУЩЕЕ Fraud Protection, Intelligent Bank, Fraud Protection, FP, Fraud Hunting Platform, FHP, Bot-Trek Secure Bank, Secure Bank.

² Альтернативные наименования ПО: F6 PP, БУДУЩЕЕ PP, БУДУЩЕЕ Preventive Proxy, Preventive Proxy, Proxy, FHP Preventive Proxy, FP Preventive Proxy.

об уровне обслуживания дает право на получение Компенсации в случае нарушения гарантированного уровня доступности Веб-портала.

- 1.13. Экстренное обслуживание** – период времени вне Планового обслуживания, в течение которого Правообладатель осуществляет работы, направленные на устранение критических уязвимостей или неисправностей в работе Веб-портала, или проведение иных срочных работ по обслуживанию Веб-портала.

Если потребуется Экстренное обслуживание, Правообладатель уведомит об этом Пользователя (насколько это возможно в сложившихся обстоятельствах) и проинформирует его об ожидаемых сроках Экстренного обслуживания, а также о доступности Веб-портала во время Экстренного обслуживания.

- 1.14.** Термины, прописанные с заглавной буквы, и не указанные в настоящем разделе Соглашения, имеют значение, указанное в лицензионном соглашении с конечным пользователем об использовании ПО.

2. Уровень обслуживания доступности Веб-портала в рамках предоставления гарантийного обслуживания ПО.

2.1. Доступность Веб-портала. Компенсация.

- 2.1.1.** Правообладатель обязуется предпринимать коммерчески обоснованные усилия для обеспечения доступности Веб-портала на уровне не менее 99,5% времени в течение любых 90 (Девяноста) календарных дней использования ПО.

- 2.1.2.** Если Веб-портал не соответствует установленному в любые 90 (Девяноста) календарных дней уровню доступности, Правообладатель предоставит Пользователю Компенсацию в соответствии с п.п. 2.1.3., 2.1.4. Соглашения и нижеприведенной таблицей:

Доступность Веб-портала за 90 (Девяноста) календарных дней	Размер Компенсации³
99.5% и более	0.00%
<99.5%	2%
<98%	5%

- 2.1.3.** Если доступность Веб-портала не соответствует установленному в вышеуказанной таблице уровню доступности, то для получения Компенсации Пользователь обязуется не позднее, чем через 15 (Пятнадцать) календарных дней со дня окончания 90 (Девяноста) календарных дней использования ПО, в которых произошло несоответствие заявленному уровню доступности Веб-портала, направить Правообладателю Требование об уровне обслуживания. В случае направления Пользователем Требования об уровне обслуживания за пределами указанного в настоящем пункте срока такая Компенсация становится недействительной и не подлежит возмещению.

- 2.1.4.** Компенсация предоставляется при продлении Пользователем лицензии путем уменьшения стоимости продления срока действия права использования ПО на сумму Компенсации или

³ Сумма Компенсации исчисляется от стоимости лицензии (права использования ПО) за соответствующие 90 (Девяноста) календарных дней, в течение которых Веб-портал был недоступен. Стоимость лицензии за 90 (Девяноста) календарных дней определяется как отношение полной стоимости лицензии к количеству календарных дней предоставленного права использования ПО, умноженного на 90 (Девяноста).

путем зачета встречных однородных требований сторон. Если Компенсация не может быть применена к будущей оплате лицензии из-за непродления или неисправимого существенного нарушения со стороны Пользователя лицензионных условий, такая Компенсация становится недействительной и не подлежит возмещению. Если продление срока действия права использования ПО становится невозможным ввиду допущения Правообладателем неисправимых нарушений в работоспособности ПО, Правообладатель незамедлительно выплатит Пользователю Компенсацию.

Размер Компенсации за весь период использования ПО в любом случае не может превышать 100% стоимости лицензии (права использования ПО) за 1 (Один) календарный месяц⁴.

2.2. Правообладатель предоставляет Пользователю гарантийное обслуживание Веб-портала в случае возникновения сбоев и неполадок (проблем) в его работе в соответствии с нижеследующим:

2.2.1. Уровни приоритетности проблем:

Уровень приоритетности проблемы	Классификация проблемы	Описание проблемы
1	Срочная	Веб-портал полностью недоступен или его производительность настолько незначительна, что он становится непригодным для использования.
2	Серьезная	Основные функции Веб-портала непригодны для использования, что приводит к ограниченной функциональности или затрагивает большое количество пользователей Веб-портала.
3	Умеренная	Потеря функций или ресурсов, которая не оказывает серьезного влияния на функциональность Веб-портала.
4	Несерьезная	Все остальные запросы на обслуживание Веб-портала, например, общие вопросы по использованию или запросы на внедрение улучшений.

2.2.2. Время решения проблемы:

Классификация проблемы	Первоначальное реагирование	Время решения проблемы
Срочная	1 рабочий час	4 рабочих часа
Серьезная	2 рабочих часа	12 рабочих часов

⁴ Стоимость лицензии за календарный месяц определяется как отношение полной стоимости лицензии к количеству месяцев предоставленного права использования ПО.

F6

Умеренная	28 рабочих часов	4 рабочих дня или в следующем Плановом релизе
Несерьезная	48 рабочих часов	30 рабочих дней или в следующем Плановом релизе