

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ПО)

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее — «Соглашение») регулирует деятельность АО «Будущее» (далее – «Правообладатель») по предоставлению пользователю гарантийного обслуживания в рамках предоставления права использования программы для ЭВМ «F6 Threat Intelligence»<sup>1</sup> (далее – «ПО»). Соглашение является неотъемлемой частью лицензионного соглашения с конечным пользователем об использовании ПО, расположенного по адресу в сети Интернет: <https://ti.f6.security/hc/eula>.

### 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 Веб-портала** – количество времени в любом календарном месяце за вычетом совокупного количества времени всех случаев недоступности Веб-портала, зафиксированных в течение соответствующего календарного месяца.
- 1.4. **Компенсация** – сумма денежных средств, подлежащих возмещению по подтвержденному Требованию об уровне обслуживания Пользователя, которая должна быть возмещена Правообладателем в случае несоответствия ежемесячного уровня доступности Веб-портала, установленного в Соглашении.
- 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, прошедшее 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** - дата, 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.
- 1.1. **Требование об уровне обслуживания** - письменный запрос Пользователя в отношении несоответствия установленного Соглашением уровня доступности Веб-портала. Требование об уровне обслуживания дает право на получение Компенсации в случае нарушения гарантированного уровня доступности Веб-портала.

---

<sup>1</sup> Альтернативные наименования ПО: F6 TI, БУДУЩЕЕ TI, БУДУЩЕЕ Threat Intelligence, Threat Intelligence, TI, TI&A, Bot-Trek Intelligence, Threat Intelligence & Attribution.

- 1.12. 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.
- 1.13.** 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 в течение 99,5% времени в каждом календарном месяце.
- 2.1.2.** Если доступность Веб-портала не соответствует установленному уровню ежемесячной доступности, Правообладатель предоставит Пользователю Компенсацию в соответствии с пп. 2.1.3., 2.1.4. Соглашения и нижеприведенной таблицей:

Доступность Веб-портала за календарный месяц, %	Размер Компенсации <sup>2</sup>
99.5% и более	0.00%
<99.5%	2%
<98%	5%

- 2.1.3.** Если доступность Веб-портала не соответствует установленному в таблице уровню ежемесячной доступности, то для получения Компенсации Пользователь обязуется не позднее, чем через 15 (Пятнадцать) календарных дней со дня окончания календарного месяца, в котором 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, в рамках действия которой было допущено нарушение, путем уменьшения стоимости продления срока действия права использования ПО на сумму Компенсации или путем зачета встречных однородных требований сторон.

Если Компенсация не может быть применена к будущей оплате лицензии из-за непродления или неисполнимого существенного нарушения со стороны Пользователя лицензионных условий, такая Компенсация становится недействительной и не подлежит возмещению.

<sup>2</sup> Сумма Компенсации исчисляется от стоимости лицензии (права использования ПО) за соответствующий календарный месяц, в течение которого Веб-портал был недоступен. Стоимость лицензии за календарный месяц определяется как отношение полной стоимости лицензии к количеству месяцев предоставленного права использования ПО.

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 один календарный месяц.

- 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
Умеренная	12 рабочих часов	2 рабочих дня или в следующем Плановом релизе
Несерьезная	36 рабочих часов	5 рабочих дней или в следующем Плановом релизе

### 3. Уровень обслуживания при предоставлении аналитической поддержки.

3.1. Правообладатель дополнительно предоставляет Пользователю аналитическую поддержку согласно следующим примерным временным интервалам:

Тип запроса на аналитическую поддержку	Первоначальное реагирование	Время решения проблемы
Обогащение: киберпреступления	1 рабочий час	16 рабочих часов
Обогащение: прогосударственные атакующие	1 рабочий час	16 рабочих часов
Коммуникации с киберпреступниками	1 рабочий час	32 рабочих часа
Программы-шифровальщики	1 рабочий час	24 рабочих часа
Реверс-инжиниринг вредоносного ПО	1 рабочий час	80 рабочих часов
Уязвимости	1 рабочий час	8 рабочих часов
Анализ электронных писем	1 рабочий час	6 рабочих часов
Настройки компании	1 рабочий час	4 рабочих часа
Другое	1 рабочий час	16 рабочих часов