

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ПО)

Настоящее соглашение об уровне обслуживания (далее — «Соглашение») является неотъемлемой частью лицензионного соглашения с конечным пользователем об использовании программного обеспечения (ПО)¹ и регулирует исполнение обязательств Правообладателя в рамках предоставления права использования ПО.

1. Термины и определения.

- 1.1. Веб-портал** — облачный пользовательский интерфейс, расположенный по адресу <https://sso.f6.security/>.
- 1.2. Время ответа** — количество Рабочих часов, прошедших с момента отправки запроса Пользователем и до момента, когда уполномоченные работники Правообладателя подтвердят получение запроса и понимание его сути.
- 1.3. Итоговое время решения проблемы** — количество Рабочих часов, прошедших с момента получения Правообладателем предварительного решения до момента полного и итогового разрешения запроса Пользователя.
- 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 Пользователем 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. 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.
- 1.7. Плановое обслуживание** — период времени, в течение которого Правообладатель может проводить заранее запланированные работы по обслуживанию Веб-портала.
- 1.8. Плановый релиз** — дата, когда обновление ПО становится доступным для Пользователей на Веб-портале.
- 1.9. ПО** – программный комплекс, состоящий из следующих программ для ЭВМ:
- **F6 XDR²** и/или
 - **F6 Business Email Protection³**, и/или
 - **F6 Endpoint Detection and Response⁴**, и/или
 - **F6 Malware Detonation Platform⁵**, и/или

¹ Расположенного по адресу <https://xdr.f6.security/help-center?section=Система+MXDR&article=EULA>.

² **Альтернативные наименования ПО:** F6 XDR console, БУДУЩЕЕ XDR console, Программный комплекс F6 XDR, Программный комплекс БУДУЩЕЕ XDR, БУДУЩЕЕ XDR, XDR, XDR console, Программный комплекс XDR, THF Huntbox, Huntbox, TDS Huntbox.

³ **Альтернативные наименования ПО:** F6 BEP, БУДУЩЕЕ BEP, БУДУЩЕЕ Business Email Protection, Business Email Protection, BEP, THF Atmosphere, Atmosphere, TDS Atmosphere.

⁴ **Альтернативные наименования ПО:** F6 EDR, БУДУЩЕЕ EDR, БУДУЩЕЕ Endpoint Detection and Response, Endpoint Detection and Response, EDR, THF Huntpoint, Huntpoint, Endpoint, TDS Endpoint.

⁵ **Альтернативные наименования ПО:** F6 MDP, БУДУЩЕЕ MDP, БУДУЩЕЕ Malware Detonation Platform, Malware Detonation Platform, Malware Detonations, Malware Detonation, MWD, MDP, THF Polygon, TDS Polygon.

F6

- **F6 Network Traffic Analysis⁶.**

- 1.10. 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).
- 1.11. Правообладатель** - АО «Будущее», обладающее исключительным правом на ПО.
- 1.12. Предварительное время решения проблемы** — количество Рабочих часов, прошедших между Временем ответа и моментом предоставления Пользователю возможного предварительного решения.
- 1.13. Рабочие часы** — период времени, в течение которого Правообладатель предоставляет Пользователю гарантийную поддержку, если иное не оговорено Сторонами в письменной форме.
- 1.14. 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.
- 1.15. 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 проводит иные срочные работы по обслуживанию Веб-портала. В случае 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.

2. Уровень обслуживания доступности Веб-портала. Предоставление 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 99,749% 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 п. 2.1.3. Соглашения и нижеприведенной таблицей:

Доступность Веб-портала за календарный месяц, %	Размер Компенсации ⁷
99,749% и более	0,00%
<99,749%	2%
<98%	5%

⁶ Альтернативные наименования ПО: F6 NTA, БУДУЩЕЕ NTA, БУДУЩЕЕ Network Traffic Analysis, Network Traffic Analysis, NTA, THF Sensor, TDS Sensor.

⁷ 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.

- 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.

Компенсация предоставляется при продлении Пользователем лицензии (действия права использования ПО), 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.

Если продление срока действия лицензии становится невозможным ввиду допущения Правообладателем неисполнимых нарушений, Правообладатель обязуется незамедлительно выплатить 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 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:

F6

Классификация проблемы	Рабочие часы	Время ответа	Предварительное время решения проблемы	Итоговое время решения проблемы
Срочная	24x7 ⁸	1 час	4 часа	30 дней
Серьезная	24x7	2 часа	16 часов	90 дней
Умеренная	8x5 ⁹	8 часов	8 дней	120 дней
Несерьезная	8x5	8 часов	16 дней	120 дней

⁸ Двадцать четыре (24) часа в день, семь дней в неделю.

⁹ Восемь рабочих часов в день при пятидневной рабочей неделе (с учетом графика 09:00 до 18:00 по Московскому времени).