

Соглашение об уровне сервиса (SLA) в отношении программы для ЭВМ «SURVEYSTUDIO»

Редакция от «10» февраля 2026 г.
Дата вступления в силу: «15» марта 2026 г.

Настоящий документ является неотъемлемой частью Лицензионного соглашения (публичной оферты) на предоставление права использования программы для ЭВМ «SURVEYSTUDIO», размещённого Лицензиаром на Сайте.

Актуальная редакция настоящего документа размещена в сети «Интернет» в разделе «Документация»: <https://surveystudio.ru/documentation>

Лицензиар: Общество с ограниченной ответственностью «Системы информации и связи» (ОГРН: 1097847129247, ИНН / КПП: 7813443717 / 784001001).

1. Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение об уровне сервиса (далее — «SLA») определяет основные параметры доступности Программы «SURVEYSTUDIO», а также порядок взаимодействия Сторон при возникновении технических инцидентов.

1.2. SLA применяется к использованию Программы Лицензиатом в форме удалённого доступа через сеть Интернет.

1.3. Настоящее SLA является неотъемлемой частью Лицензионного соглашения (публичной оферты) на предоставление права использования программы для ЭВМ «SURVEYSTUDIO» (далее — «Договор») и применяется в части, не противоречащей условиям Договора.

1.4. Термины, используемые в настоящем SLA и не определённые в нём, применяются в значении, установленном разделом 1 Договора.

1.5. Настоящее SLA применяется к отношениям Лицензиара со всеми Лицензиатами, заключившими Договор путём акцепта Оферты, с даты вступления соответствующей редакции SLA в силу.

1.6. Положения настоящего SLA носят информационный характер и направлены на описание целевых параметров функционирования Программы.

1.7. Настоящее SLA не является гарантией бесперебойной работы Программы и не изменяет ограничений ответственности Лицензиара, установленных Договором.

1.8. В отношении Лицензиата-потребителя настоящее SLA применяется с учётом пункта 1.9 Договора. Положения настоящего SLA, ограничивающие права Лицензиата-потребителя по сравнению с правами, предоставленными ему законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, к такому Лицензиату не применяются.

2. Доступность сервиса

2.1. Лицензиар стремится обеспечивать доступность Программы на уровне не менее 99% времени в течение календарного месяца, за исключением периодов, указанных в разделе 4 настоящего SLA.

2.2. Доступность Программы означает техническую возможность Лицензиата осуществлять доступ к Программе через сеть Интернет и использовать её основные функциональные возможности.

2.3. Кратковременные ограничения доступа, связанные с проведением регламентных работ или техническим обслуживанием, не считаются нарушением параметров доступности.

3. Регламентные работы

3.1. Лицензиар вправе проводить регламентные и профилактические работы, направленные на обеспечение стабильности и безопасности функционирования Программы.

3.2. Регламентные работы, по возможности, проводятся в ночное время (преимущественно с 23:00 до 06:00 по московскому времени).

3.3. В период проведения регламентных работ доступ к Программе может быть временно ограничен полностью или частично.

3.4. Информация о планируемых регламентных работах, способных существенно повлиять на доступность Программы, по возможности размещается Лицензиаром на Сайте и (или) доводится до Лицензиата через Личный кабинет.

4. Исключения из расчёта доступности

4.1. При расчёте доступности Программы не учитываются периоды, в течение которых использование Программы было невозможно или ограничено по причинам, не зависящим от Лицензиара, включая, но не ограничиваясь:

- действия или бездействие Лицензиата, в том числе ошибки в настройке параметров использования Программы, ограничение доступа к Программе со стороны инфраструктуры Лицензиата, некорректное использование функциональных возможностей Программы;

- неисправности оборудования, программного обеспечения или каналов связи Лицензиата;

- перебои в работе сетей связи и интернет-провайдеров;

- действия третьих лиц;

- проведение регламентных и профилактических работ;

- обстоятельства непреодолимой силы.

4.2. При расчёте доступности Программы также не учитываются периоды приостановления доступа к Программе по основаниям, предусмотренным Договором, в том числе в связи с отсутствием либо недостаточностью денежных средств на лицевом (балансовом) счёте Лицензиата, непогашением задолженности либо нарушением Лицензиатом условий Договора.

5. Техническая поддержка

5.1. Лицензиар обеспечивает техническую поддержку пользователей Программы.

5.2. Обращения в службу технической поддержки принимаются по электронной почте: support@surveystudio.ru, а также через службу поддержки в Личном кабинете.

5.3. Техническая поддержка осуществляется в рабочие дни в течение рабочего времени Лицензиара.

5.4. Лицензиар принимает разумные меры для рассмотрения и обработки поступающих обращений в возможно короткие сроки.

5.5. Рабочим временем Лицензиара для целей настоящего SLA считается время с 10:00 до 19:00 по московскому времени в рабочие дни, за исключением официальных нерабочих праздничных дней в Российской Федерации.

5.6. Для рассмотрения обращения Лицензиат должен предоставить описание проблемы и иную информацию, необходимую для её анализа. В случае отсутствия необходимой информации срок реакции может быть увеличен до момента её получения.

5.7. Обращения признаются исходящими от уполномоченных представителей Лицензиата, если они направлены с адресов электронной почты, указанных Лицензиатом при регистрации в Личном кабинете либо письменно сообщённых Лицензиару, с адресов электронной почты в доменах, используемых Лицензиатом и доведённых до сведения Лицензиара, либо через Личный кабинет Лицензиата.

5.8. Техническая поддержка в объёме, предусмотренном настоящим разделом, не является сопутствующей услугой в смысле раздела 4 Договора и не подлежит отдельной оплате. Работы, выходящие за пределы настоящего SLA, в том числе программирование анкет, доработка функциональных возможностей Программы под задачи Лицензиата и техническая поддержка систем телефонии Лицензиата, оказываются в порядке, предусмотренном разделом 4 Договора, и оплачиваются в соответствии с Тарифами.

6. Классификация инцидентов и обработка обращений

6.1. Инциденты, связанные с использованием Программы, могут классифицироваться Лицензиаром следующим образом:

— Р1 (Критический инцидент) — Программа полностью недоступна либо невозможна работа с её ключевыми функциональными возможностями для большинства пользователей.

— Р2 (Высокий приоритет) — отдельные существенные функции Программы работают некорректно, однако использование других функций остаётся возможным.

— Р3 (Обычный инцидент) — вопросы консультационного характера либо незначительные проблемы, не препятствующие использованию Программы.

6.2. Лицензиар принимает разумные меры для устранения инцидентов с учётом их категории, указанной в пункте 6.1 настоящего SLA, а также доступных технических ресурсов и текущей нагрузки на инфраструктуру Программы.

6.3. Время реакции на обращение Лицензиата зависит от категории инцидента и составляет:

Категория инцидента	Целевое время реакции
Р1	до 4 (четырёх) рабочих часов
Р2	до 1 (одного) рабочего дня
Р3	до 2 (двух) рабочих дней

Под временем реакции понимается срок, в течение которого Лицензиар подтверждает получение обращения и приступает к его анализу.

6.4. Указанные сроки реакции применяются в рабочее время Лицензиара. Обращения, поступившие вне рабочего времени, считаются полученными в начале следующего рабочего дня.

6.5. Классификация инцидента и определение его категории осуществляется Лицензиаром на основании имеющейся технической информации и может быть изменена в ходе анализа инцидента.

6.6. Указанные в настоящем разделе сроки являются целевыми и не гарантируют конкретные сроки устранения инцидента.

6.7. Время реакции и иные параметры, указанные в настоящем разделе, применяются только в отношении инцидентов, вызванных работой Программы. В случае если проблема вызвана оборудованием, программным обеспечением или настройками на стороне Лицензиата либо третьих лиц, такие обращения рассматриваются как консультационные.

6.8. В случае массовых инцидентов, затрагивающих несколько пользователей или обращений, Лицензиар вправе объединять такие обращения в один инцидент и обрабатывать их в рамках единого процесса устранения.

7. Изменение SLA

7.1. Лицензиар вправе в одностороннем порядке изменять настоящее SLA в порядке, предусмотренном пунктом 12.5 Договора.

7.2. Новая редакция SLA размещается Лицензиаром на Сайте с указанием даты редакции и даты вступления её в силу не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты вступления изменений в силу и применяется к использованию Программы, осуществляемому после даты вступления такой редакции в силу.

7.3. Продолжение использования Программы Лицензиатом после вступления новой редакции SLA в силу означает согласие Лицензиата с такой редакцией.

7.4. Ранее действовавшие редакции SLA сохраняются Лицензиаром и предоставляются Лицензиату по его запросу в соответствии с пунктом 1.8 Договора.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее SLA определяет целевые параметры функционирования Программы и порядок взаимодействия Сторон при возникновении технических инцидентов.

8.2. Настоящее SLA не устанавливает дополнительных финансовых обязательств Лицензиара перед Лицензиатом.

8.3. Параметры доступности Программы могут изменяться Лицензиаром по мере развития Программы и её инфраструктуры в порядке, предусмотренном разделом 7 настоящего SLA.

8.4. Фактическая доступность Программы определяется на основании данных системы мониторинга и технической инфраструктуры Лицензиара.

8.5. Лицензиар не несёт ответственности за невозможность использования Программы, вызванную причинами, находящимися вне разумного контроля Лицензиара.

8.6. Параметры доступности и сроки реакции, указанные в настоящем SLA, являются целевыми и не рассматриваются как гарантированные обязательства Лицензиара.

8.7. Во всём, что не урегулировано настоящим SLA, Стороны руководствуются условиями Договора.

Реквизиты Лицензиара

Общество с ограниченной ответственностью «Системы информации и связи»

ОГРН: 1097847129247

ИНН / КПП: 7813443717 / 784001001

Юридический адрес: 191028, г. Санкт-Петербург, вн. тер. г. муниципальный округ Литейный округ, пр-кт Литейный, д. 26 литера А

Е-mail для юридически значимых сообщений: info@surveystudio.ru

Е-mail службы поддержки: support@surveystudio.ru