

## Соглашение об уровне обслуживания

(ред. от 07.05.2025, вступает в силу  
14.05.2025)

Соглашение об уровне обслуживания (далее - Соглашение) действует для всех Лицензиатов, кто выполнил условия одного из вариантов ниже:

- акцептовал публичную оферту на сайте <https://botfarm.online/legal/public-offer> (далее – Оферта);
- заключил Договор с ООО «Флексибейс» о предоставлении права использования программы для ЭВМ «BotFarm» (далее – Договор).

### 1. Термины

<b>Лицензиар</b>	ООО «Флексибейс», которая является аккредитованной организацией, осуществляющих деятельность в области информационных технологий.
<b>Лицензиат</b>	дееспособное физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которое заключило с Лицензиаром Договор путем акцепта Оферты.
<b>Договор</b>	заключенное соглашение между Лицензиаром и Лицензиатом на условиях Оферты.
<b>Платформа</b>	программное обеспечение «BotFarm», исключительное право на которое принадлежит Лицензиару, которая предоставляется Лицензиату на основании акцептованной Оферты.
<b>Лицензия</b>	предоставление права использования Платформы в виде неисключительной лицензии путем удаленного подключения через Интернет. Способы использования определены в предмете ниже.
<b>Услуги</b>	деятельность Лицензиара по предоставлению дополнительных функциональных возможностей Платформы, осуществляемая совместно с предоставлением права использования Платформы. Полный перечень услуг опубликован на сайте Лицензиара.
<b>Соглашение об уровне обслуживания</b>	дополнения к Договору относительно порядка использования Лицензии и Услуг, в том числе содержащие определенные уровни доступности и обслуживания.
<b>Сайт Лицензиара</b>	веб-сайт Лицензиара botfarm.online, с помощью которого Лицензиату предоставляется доступ к Личному кабинету, и который представляет собой совокупность информационных массивов (электронные документы, программное обеспечение, базы данных). На Сайте круглосуточно предоставляется информация для акцепта (заключения) и исполнения Оферты (Договора), размещаются тарифные планы, публикуются документы Лицензиара и иное.

<b>Тарифный план (Тариф)</b>	совокупность ценовых условий, при которых Лицензиар предлагает или предоставляет Лицензию, Услуги.
<b>Личный кабинет (ЛК)</b>	программный компонент для управления Платформой; набор инструментов, предоставленных Лицензиаром Лицензиату для управления Платформой.
<b>Заказ</b>	создание Лицензиатом запроса в Личном кабинете или на сайте Лицензиара, в котором определяется состав и предполагаемый период использования Лицензии, Услуг.
<b>Аккаунт</b>	учетная запись, то есть совокупность данных о Лицензиате для его идентификации и предоставления доступа к его данным и настройкам.
<b>Логин</b>	уникальный набор букв и цифр, необходимый для доступа к Личному кабинету, который в сочетании с Паролем служит идентификатором Лицензиата.
<b>Пароль</b>	набор букв и цифр, необходимый для доступа в Личный кабинет, который в сочетании с Логинем служит идентификатором Лицензиата.
<b>Срок недоступности</b>	срок с момента: - принятия в работу службой поддержки Лицензиара сообщения Лицензиата или - с момента уведомления Лицензиара любым способом о возникшей недоступности, и до момента направления Лицензиату сообщения (уведомления) о решении инцидента.
<b>Тикет-система</b>	система обмена сообщениями между Лицензиаром и Лицензиатом путем отправки письма на адрес электронной почты. После отправки письма в Тикет-системе формируется новый запрос. Номер запроса отправляется ответным письмом отправителю электронного сообщения. Тикет-система - основной и юридически значимый способ взаимодействия.
<b>Приостановка доступа</b>	временное ограничение возможности использования Лицензии, Услуг.
<b>Сопровождение</b>	деятельность Лицензиара по поддержанию Личного Кабинета и Платформы в работоспособном состоянии, в том числе: устранение ошибок, сбоев в их работе; информационную и техническую поддержку Лицензиатов.

## 2. Предмет

2.1. Лицензиар устанавливает, а Лицензиат получает и использует:

- уровни доступности Платформы,
- порядок Сопровождения Платформы.

2.2. Лицензиар вправе устанавливать условия уровней обслуживания отдельных сервисов и функциональных компонентов Платформы в отдельных документах, которые размещаются на Сайте Лицензиара.

### **3. Общие показатели доступности и устранения неисправностей аппаратной части Платформы. Сроки размещения данных при нулевом балансе**

#### ***Общие показатели доступности Платформы***

3.1. Лицензиар гарантирует доступность Платформы «BotFarm» в размере от 90% и выше по итогам года для Лицензиатов Платформы.

В показатель доступности не включено время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной частей Платформы Лицензиара.

3.2. В показатель доступности не включено время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной частей ресурсов Лицензиара и Платформы. Если Лицензиат использовал Платформу меньше календарного года, то гарантия доступности определяется по фактическому периоду использования Платформы.

3.3. Лицензиар вправе периодически обновлять и изменять содержание, пользовательский интерфейс и функциональные возможности Платформы и проводить иное техническое обслуживание (как плановое, так и внеплановое). Данные работы могут привести к перерывам в работе Платформы и ее доступности.

Проведение плановых технических работ производится в часы наименьшей активности пользователей. При проведении плановых технических работ возможно временное ограничение доступности. При проведении плановых технических работ доступность будет ограничена, Лицензиар уведомляет Лицензиата о проведении таких работ по электронной почте не позднее чем за 12 часов до начала проведения работ.

Проведение внеплановых технических работ производится немедленно после возникновения аварийных ситуаций. По возможности Лицензиар уведомит Лицензиатов по мере проведения таких работ.

3.4. В гарантию доступности не включены:

- время на проведение (не-)запланированных работ по модернизации аппаратной и программной частей ресурсов Лицензиара и Платформы.
- период с момента, когда Лицензиар предоставил Лицензиату обходное (временное) решение.
- время на технические работы при возникновении аварийных ситуаций (внеплановые работы),
- работы, направленные на обеспечение бесперебойной работы ресурсов. Сроки устранения неисправности сервера или оборудования

3.5. Если аппаратная часть сервера (оборудования) Платформы выходит из строя, то время устранения неисправности составляет не менее 2-х рабочих дней с момента обнаружения неисправности, и до момента фактического устранения неисправности.

## **Сроки размещения данных при нулевом балансе**

3.6. У Лицензиата есть возможность размещать данные на ресурсах Лицензиара в течение 7 дней с момента достижения нулевого баланса и возникновения блокировки аккаунта, то есть приостановления доступа к Платформе. Блокировка аккаунта производится не позднее дня, следующего за днем возникновения состояния нулевого баланса.

## **4. Техническая и информационная поддержка Лицензиатов**

4.1. Информационная поддержка Лицензиатов программы включает ответы на вопросы Лицензиатов.

Информационная поддержка осуществляется по будням с 9:00 до 18:00 (время московское, UTC 3+) с перерывом на обед с 13:00 до 14:00 в Тикет-системе или в чате в Telegram

4.2. Время первичной реакции с момента поступления сообщения Участника составляет не более 8 часов.

Лицензиар может изменить срок реакции по своему усмотрению (например, при наличии нештатной ситуации, при большом количестве запросов и т.п.).

4.3. Техническая поддержка – деятельность Лицензиара по поддержанию Платформы в работоспособном состоянии, включая, но не ограничиваясь:

- обеспечением работоспособности и функционирования Платформы;
- контролем за соблюдением прав доступа и распределением прав доступа в соответствии с принятой архитектурой прав доступа;
- мониторингом функционирования Платформы (в том числе производительности, отказоустойчивости и соблюдения информационной безопасности);
- устранением ошибок и сбоев в работе Платформы;
- исправлением ошибок, несоответствий, инцидентов, дефектов, в том числе в рамках существующих или новых версий Платформы;
- приемом обращений пользователей Платформы, выполнением работ/услуг, связанных с такими обращениями;
- предоставлением рекомендаций, консультаций по адаптации и работе Платформы.

Техническая поддержка осуществляется круглосуточно, без выходных и перерывов, за исключением технических работ и иных ситуаций, которые не зависят от Лицензиара.

4.4. Техническая поддержка Лицензиатам предоставляется посредством Тикет-системы. Время первичной реакции с момента поступления сообщения Лицензиата составляет не более 8 часов.

Если вопрос находится вне компетенции отдела технической поддержки Лицензиара, то он передается профильному специалисту иного отдела Лицензиара.

## 5. Порядок определения компенсации

5.1. При наличии перерывов в доступности Платформы по вине Лицензиара, Лицензиат имеет право на получение компенсации.

5.2. Компенсация начисляется:

- в случае периодических перерывов в доступности Платформы или Услуг, которые занимают по отдельности менее часа, компенсация выплачивается при 6 и более сбоях, произошедших в течение суток, в размере стоимости тарифа Лицензиата за сутки. Если сбои продолжаются в течение нескольких дней подряд, компенсация начисляется за каждый день, в котором было 6 или более сбоях.
- в случае перерыва в доступности Платформы или Услуг на 6 и более часов (разово или в совокупности за сутки), компенсация выплачивается в размере стоимости доступа к Платформе или оказания Услуги за сутки (в соответствии с тарифом Лицензиата). Если сбой продолжается в течение нескольких дней подряд, компенсация начисляется за каждый день, в котором была превышена длительность перерыва в соответствии с положением.
- при утрате данных Лицензиата без возможности восстановления из резервной копии, если такая утрата произошла из-за действий работника Лицензиара, компенсация выплачивается в размере стоимости тарифа конкретного Лицензиата за месяц.

5.3. Для компенсации Лицензиат должен в течение 30 (тридцати) дней с момента обнаружения недоступности Платформы или компонента Платформы направить запрос по электронной почте support@botfarm.online, в котором необходимо указать период недоступности, а также выразить желание получить компенсацию.

В течение 30-ти рабочих дней с даты получения запроса на компенсацию Лицензиар предоставляет ответ на запрос, в котором будут указаны условия предоставления Лицензиату компенсации за срок недоступности или мотивированный отказ от её предоставления.

5.4. Случаи непредоставления компенсации:

- недоступность вследствие несанкционированного доступа (взлома) аккаунта, файлов или сайтов Лицензиата третьим лицом через их код, CMS, похищенные с компьютера пользователя реквизиты доступа и в других случаях, находящихся вне зоны ответственности Лицензиара, и, как следствие, также не компенсируется утрата файлов и бэкапов Лицензиата;
- при возникновении DDoS-атак, наступлении иных непредвиденных обстоятельств, в том числе недоступность вследствие изменения порядка предоставления доступа к Платформе и/или оказания Услуг из-за DDOS-атаки;
- любой период недоступности Платформы или Услуг, предоставляемых в тестовом режиме;

- любой период недоступности, вызванный нарушением со стороны Лицензиата условий публичной оферты и приложений к ней;
- проблемы в программном обеспечении Лицензиата, установленном им самостоятельно, повлекшие за собой простой в обслуживании;
- иные обстоятельства, находящиеся вне зоны ответственности Лицензиара, в том числе аварии в дата-центре или проблемы во внешних каналах связи (включая ошибки у магистральных провайдеров, на которые Лицензиар не может повлиять), а также обстоятельства, указанные в Оферте или Договоре о предоставлении права использования программы для ЭВМ «BotFarm» и услуг по ее сопровождению.

## **6. Ответственность**

6.1. Лицензиар не несет ответственности за невозможность предоставления доступа к Платформе или услуг по независящим от него причинам, включая, но не ограничиваясь, в результате сбоев в работе программно-аппаратных комплексов третьих лиц и/или каналов передачи данных, не принадлежащих Лицензиару.

6.2. Лицензиат несет полную ответственность за действия, которые происходят в его аккаунте.

6.3. Любая передача любой информации в Интернете, в том числе по защищенным каналам связи в зашифрованном виде, не может быть гарантированно защищена от несанкционированного доступа к ней третьими лицами.

В связи с этим Лицензиар не несет ответственности за любой ущерб, причиненный Лицензиату вследствие несанкционированного доступа третьих лиц к информационным материалам Лицензиата.

6.4. Совокупная ответственность Лицензиара по Оферте, Договору и Соглашению ограничивается возмещением Лицензиату прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Лицензиатом по тарифу за месяц. Эта компенсация – единственное и исключительное возмещение Лицензиату ущерба за возникшие сбои.