

# СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

*Редакция № 1 от 15 января 2026 г.*

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA) определяет целевые показатели доступности, порядок технической поддержки и взаимодействия **Лицензиара** и **Лицензиатов**, использующих **Платформу COSMOSRESTO** на основании Лицензионного Договора, размещенного на сайте <https://darwinsoft.ru>.

Настоящее SLA носит операционный и информационный характер и не является самостоятельным Договором.

## 1. Термины и определения

1.1. **Лицензиар** — лицо, являющееся правообладателем программного обеспечения COSMOSRESTO и предоставляющее Лицензиатам право его использования.

1.2. **Лицензиат** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, использующий Платформу COSMOSRESTO на основании лицензионного Договора.

1.3. **Платформа COSMOSRESTO (Платформа)** — программное обеспечение для ЭВМ, предоставляемое Лицензиаром в формате удаленного доступа через сеть Интернет (SaaS), включая веб-интерфейсы, мобильные приложения, программные интерфейсы (API), а также иные функциональные элементы.

1.4. **Время безотказной работы (Uptime)** — период, в течение которого Платформа доступна и функционирует в соответствии с ее назначением.

1.5. **Время реакции (Response Time)** — ориентировочное время, в течение которого служба технической поддержки Лицензиара начинает обработку запроса Лицензиата.

1.6. **Время восстановления (Resolution Time)** — ориентировочное время, необходимое для устранения Инцидента или предоставления решения.

1.7. **Инцидент** — событие, влияющее на доступность или функциональность Платформы.

1.8. **Запланированное обслуживание** — регламентные работы по обновлению, улучшению или техническому обслуживанию Платформы.

1.9. **Мажорная (основная) версия** — версия программного обеспечения (в т.ч. браузера или операционной системы), обозначаемая первым числом в номере версии (например, 123 в версии 123.x.x). Для программного обеспечения, использующего иное версионирование, мажорная (основная) версия определяется по классификации/обозначениям производителя соответствующего программного обеспечения.

## **2. Технические требования и поддерживаемое окружение**

### **2.1. Поддерживаемое окружение (Web и мобильное приложение)**

2.1.1. Платформа поддерживается при использовании следующих браузеров (для Web-доступа): Google Chrome, Microsoft Edge, Opera, Яндекс Браузер.

2.1.2. Поддерживаемой считается версия браузера, которая соответствует хотя бы одному из критериев:

- входит в диапазон 3 (трех) последних мажорных версий соответствующего браузера;
- выпущена не более чем 2 (двух) лет назад (по дате официального релиза версии).

2.1.3. Поддерживаемой считается версия операционной системы устройства (ПК/ноутбук/мобильное устройство), которая соответствует хотя бы одному из критериев:

- входит в диапазон 3 (трех) последних мажорных версий соответствующей операционной системы;
- выпущена не более чем 5 (пяти) лет назад (по дате официального релиза версии).

2.1.4. Мобильное приложение Платформы поддерживается при условии соответствия устройства требованиям п. 2.1.3. Лицензиар вправе устанавливать дополнительные требования к версиям ОС для мобильного приложения, если это обусловлено требованиями магазинов приложений (App Store/Google Play), политиками безопасности либо технической невозможностью поддержки отдельных версий ОС (в том числе вследствие прекращения поддержки со стороны производителей ОС или используемых сред разработки).

### **2.2. Минимальные требования к среде**

2.2.1. Для корректной работы Платформы необходимо:

- стабильное подключение к сети Интернет;
- включенная поддержка JavaScript и файлов cookie (для Web-доступа);
- корректные настройки даты, времени и часового пояса на устройстве;
- достаточный объем свободной памяти/хранилища и ресурсов устройства для установки и обновления мобильного приложения (при использовании мобильного приложения).

### **2.3. Неподдерживаемое окружение и ограничения**

2.3.1. Работа Платформы в окружении, не соответствующем требованиям раздела 2, может быть ограничена. Лицензиар не гарантирует корректную работу Платформы в неподдерживаемом окружении и вправе запросить воспроизведение проблемы в поддерживаемом окружении.

2.3.2. Лицензиар не несет ответственности за некорректную работу Платформы, вызванную:

- сторонними расширениями браузера;
- антивирусным/защитным ПО, блокировщиками, прокси/VPN, корпоративными политиками безопасности;
- настройками MDM/EMM и иными ограничениями на мобильных устройствах;
- иными ограничениями сети и оборудования Лицензиата.

2.3.3. В целях диагностики Лицензиар вправе предложить Лицензиату воспроизвести проблему в “чистом” профиле браузера и (или) без расширений, а для мобильного приложения — на устройстве без ограничений MDM/EMM (если это возможно для Лицензиата).

## 2.4. Влияние несоответствия требованиям на показатели SLA

2.4.1. Инциденты, вызванные несоответствием требованиям раздела 2, **не учитываются** при расчете показателей доступности (Uptime) и сроков реакции/восстановления по SLA, если причина связана с неподдерживаемым окружением.

2.4.2. Лицензиар вправе приостановить обработку Инцидента до получения от Лицензиата подтверждения воспроизведения проблемы в поддерживаемом окружении.

## 2.5. Обновление требований

2.5.1. Требования к поддерживаемому окружению могут обновляться Лицензиаром путем публикации новой редакции SLA на сайте лицензиара (<https://darwinsoft.ru>).

2.5.2. Новая редакция применяется к обращениям/инцидентам после даты публикации, если в ней не указано иное.

## 3. Уровень обслуживания и доступность

3.1. Лицензиар стремится обеспечивать **целевой показатель доступности Платформы не менее 98% в месяц**.

3.2. Время безотказной работы рассчитывается по формуле:  
(Общее время в месяце – время простоя) / Общее время в месяце × 100%.

3.3. В расчет времени простоя не включаются:

- проблемы, вызванные сторонними сервисами, интеграциями, оборудованием или действиями Лицензиата и (или) его сотрудников;
- некорректные настройки API либо нарушение условий использования Платформы;
- перерывы, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы;
- время Запланированного обслуживания;
- экстренные работы, направленные на предотвращение критических сбоев или угроз безопасности Платформы.

## 4. Регламент реагирования и устранения Инцидентов

4.1. Инциденты классифицируются по уровням критичности:

Приоритет	Описание	Время реакции	Максимальное время восстановления
Критический	Полная недоступность Платформы	до 1 часа	до 4 часов
Высокий	Существенное нарушение ключевых функций Платформы	до 2 часов	до 8 часов
Средний	Нарушение части функционала Платформы	до 4 часов	до 2 рабочих дней
Низкий	Незначительные сбои или запросы	до 1 рабочего дня	по согласованию

4.2. Указанные сроки являются ориентировочными и применяются при отсутствии обстоятельств, не зависящих от Лицензиара.

## 5. Запланированное обслуживание

5.1. Лицензиар вправе проводить Запланированное обслуживание, которое может повлечь временную недоступность отдельных функций Платформы.

5.2. Лицензиар уведомляет Лицензиатов о Запланированном обслуживании, как правило, не менее чем за 24 часа до его начала, если иное не обусловлено технической необходимостью.

5.3. Время Запланированного обслуживания не включается в расчет Uptime.

## 6. Экстренное обслуживание

6.1. В случае критических Инцидентов Лицензиар вправе проводить экстренные работы без предварительного уведомления Лицензиата.

## 7. Техническая поддержка

7.1. Техническая поддержка Платформы осуществляется через следующие каналы:

- электронная почта: support@darwinsoft.ru;
- групповой чат в мессенджере Telegram (при наличии доступа по тарифу).

7.2. Режим работы службы поддержки:

с 10:00 до 19:00 по московскому времени в рабочие дни, за исключением критических Инцидентов.

7.3. Конкретные каналы поддержки, приоритеты и режим реагирования могут зависеть от выбранного тарифного плана Лицензиата и (или) Индивидуальных условий.

7.4. Запросы принимаются при наличии идентифицирующей информации о Лицензиате и должны содержать:

- наименование или логин Аккаунта;
- контактные данные;
- описание Инцидента;
- указание модуля или функционала Платформы, в котором возникла проблема.

7.5. Вопросы, не связанные с текущим функционалом Платформы, могут быть переданы в отдел разработки для анализа и возможного включения в будущие обновления. Сроки реализации таких изменений определяются Лицензиаром отдельно.

## 8. Завершение обработки заявки

8.1. Обработка заявки считается завершенной при наступлении одного из следующих событий:

- Инцидент устранен;
- Лицензиат уведомлен о том, что Инцидент не связан с Платформой;
- Лицензиат уведомлен о планируемом устранении Инцидента в одном из будущих обновлений Платформы.

## 9. Юридический статус SLA

9.1. Настоящее SLA носит информационный и операционный характер, определяет целевые показатели уровня обслуживания и порядок взаимодействия сторон.

9.2. SLA **не является гарантией бесперебойной или безошибочной работы Платформы** и не предусматривает автоматического возникновения у Лицензиата права на возмещение убытков, штрафы или иные компенсации, если иное прямо не согласовано сторонами в письменной форме.

9.3. Условия настоящего SLA могут изменяться Лицензиаром. Новая редакция вступает в силу с момента размещения на сайте Лицензиара и применяется к новым периодам использования Платформы.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Все вопросы и споры, связанные с использованием Платформы, разрешаются в порядке, предусмотренном лицензионным Договором и (или) индивидуальными условиями, заключенными между Лицензиаром и Лицензиатом.

## **11. Реквизиты Лицензиара**

**Общество с ограниченной ответственностью «ДАРВИН»**

ОГРН: 1227700875830

ИНН: 7708412928

КПП: 770801001

ОКПО: 96531682

Юридический адрес:

107140, город Москва, вн.тер. г. Муниципальный округ Красносельский, 1-й Красносельский переулок, дом 3, помещение 17П

Почтовый адрес:

105064, г. Москва, Нижний Сусальный переулок, д. 5, стр. 4, офис 312

Р/с: 40702810102370015000

АО «АЛЬФА-БАНК»

БИК: 044525593

К/с: 30101810200000000593

Электронная почта: [hello@darwinsoft.ru](mailto:hello@darwinsoft.ru)