



WALIOT

# SLA

## соглашение об уровне сервиса «Waliot»

Общество с ограниченной ответственностью «Валиот»

Платформа управления автопарком «Waliot» предоставляется Партнёрам по модели SaaS (Software as a Service). Все условия эксплуатации, ответственности и сервисной поддержки закреплены в данном Соглашении.

Документ определяет гарантии по доступности платформы, правила реагирования на инциденты, порядок обслуживания оборудования и распределение обязанностей между вендором и заказчиком.

# **1 . Термины и область действия**

Платформа Waliot размещена в трёх независимых дата-центрах уровня Tier III, что обеспечивает георезервирование и отказоустойчивость. Микросервисная архитектура и распределённая инфраструктура позволяют поддерживать непрерывность работы при авариях на отдельных узлах.

1.1. Настоящее SLA регулирует показатели качества оказания Услуг доступа к Сервису «Waliot», далее (Сервис) и порядок предоставления технической поддержки. Сервис предоставляется «как есть» в объёме и на условиях Договора и настоящего Документа.

1.2. SLA не распространяется на работы/оборудование Партнёра, каналы связи Партнёра/третьих лиц, а также на интеграции и внешние сервисы, не контролируемые Исполнителем.

## 2. Показатель доступности (Availability)

Целевой уровень доступности Сервиса составляет 99,95% в год, что соответствует 4 часам и 23 минутам простоя.

2.1. Расчетный уровень доступности Сервиса: 98,50% за календарный месяц и 98,50% за календарный год (далее — Показатель Доступности). Совокупное время недоступности за календарный год не может превышать 131 час 24 минуты.

2.2. Недоступность измеряется в минутах как суммарное время, когда Партнёр объективно лишён возможности авторизоваться в Сервисе и выполнять базовые операции из-за инфраструктурной неисправности дата-центра/выделенного сервера/сетевой инфраструктуры поставщиков серверов.

### Исключения из расчёта Доступности

2.3. Перерывы, вызванные проведением плановых, либо аварийных работ на инфраструктуре дата-центра, сетях связи и/или Сервисе. Аварийных работ при возникновении угрозы безопасности/целостности/работоспособности.

2.4. Инцидентов информационной безопасности, включая, но не ограничиваясь DDoS-атаками, вредоносным кодом, несанкционированным доступом третьих лиц к системам Исполнителя.

2.5. Форс-мажор в смысле Договора и ст. 401 ГК РФ.

# 3 . Техническая поддержка (Support)

3.1. Каналы обращения в техническую поддержку:

- электронная почта [waliot@waliot.com](mailto:waliot@waliot.com)
- онлайн-чат технической поддержки в Telegram: [WaliotHelpBot](https://t.me/WaliotHelpBot)
- сервис-дескт: [help.waliot.com](https://help.waliot.com)

3.2. Классы инцидентов и сроки устранения:

Критерий	Инцидент	Срок устранения
Критичный (A)	Полная недоступность платформы	до 4 часов
Высокий (B)	Сбои, влияющие на ключевые функции	до 8 часов
Средний (C)	Частичная неисправность, есть обходной путь	до 24 часов
Низкий (D)	Частные/консультационные запросы	по согласованию

Обращения регистрируются в системе управления заявками с контролем исполнения по SLA.

## **4. Профилактика, изменения и модернизация**

4.1. Исполнитель вправе проводить изменения конфигурации, обновления, миграции и иные работы, направленные на безопасность и устойчивость Сервиса, включая работы поставщиков инфраструктуры.

4.2. Исполнитель вправе модифицировать функциональные возможности и интерфейсы Сервиса без согласования с Партнёром, при этом соблюдая совместимость API в разумных пределах.

## **5. Резервное копирование, RPO/RTO, хранение данных**

5.1. Резервное копирование осуществляется по внутренним регламентам Исполнителя; значения целевого времени и целевой точки восстановления не гарантируются и носят ориентировочный характер, если иное прямо не согласовано в Договоре.

5.2. Срок хранения навигационных данных составляют 18 месяцев и по достижении срока данные удаляются автоматически.

# **6. Обязанности Партнёра**

- 6.1. Обеспечить исправное оборудование на объектах мониторинга, доступ в Интернет, соблюдение руководств пользователя/администрирования; регистрировать и поддерживать актуальные учётные записи и роли доступа.
- 6.2. Своевременно и корректно открывать тикеты с описанием инцидента; предоставлять логи/скриншоты/контакты ответственных лиц; обеспечивать доступ Исполнителя к тестовой среде/данным в объёме, достаточном для диагностики.
- 6.3. Не использовать Сервис вопреки ограничениям Договора (в т.ч. вмешательство/реверс-инжиниринг/модификации) — такие случаи выводятся из ответственности и могут повлечь приостановление доступа.

# **7. Ограничение ответственности и прочие положения**

- 7.1. Исполнитель не несёт ответственности за косвенные, побочные, штрафные убытки, упущенную выгоду, потерю данных/репутации/контрактов, а также за простой оборудования/транспорта Партнёра — независимо от оснований требований.
- 7.2. Нарушение SLA не предоставляет Партнёру права на односторонний отказ от Договора/расторжение/требование убытков.
- 7.3. Исполнитель вправе изменять SLA, публикуя обновлённую редакцию в ЛК/на сайте и/или направляя уведомление по e-mail; изменения вступают в силу с указанной в уведомлении даты, но не ранее чем через 30 календарных дней с момента опубликования (кроме изменений, продиктованных безопасностью/законом — немедленно).
- 7.4. Ничто в SLA не ограничивает права Исполнителя проводить плановые/аварийные работы и иные действия по обеспечению устойчивости Платформы.

© ООО «Валиот», г. Краснодар.

Логотип *Walio*t является зарегистрированным товарным знаком, принадлежащим ООО «Первая Мониторинговая Компания» на территории Российской Федерации.

Продукты и услуги *Walio*t предоставляются исключительно на условиях договоров, заключаемых с партнерами.

Информация, содержащаяся в настоящем документе, носит справочный характер и не является офертой.

ООО «Валиот» не гарантирует абсолютной защищённости информационных систем от неправомерного доступа и иных противоправных действий третьих лиц.

Клиенты обязаны самостоятельно обеспечивать соблюдение требований законодательства Российской Федерации при использовании продуктов и услуг *Walio*t.