ООО Leading Business Software
Р/С 20208000100433525001
Тошкент ш., «Капиталбанк» АТ Банкининг Амалиёт Бошкармаси
МФО 00974; ИНН: 303186914; ОКОНХ: 14333; ОКЭД: 32010

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

Публичная редакция для размещения на сайте Провайдера. Версия 1.0. Дата вступления в силу: 1 августа 2026 г.

Настоящее SLA применяется к услугам LBS:Cloud при условии, что Договор содержит прямую ссылку на него. SLA является неотъемлемой частью соответствующего Договора и не является самостоятельной публичной офертой. При противоречии между настоящим SLA и Договором применяются условия Договора.

1. Термины и определения

Доступность (Uptime) — процент времени в течение календарного месяца, в течение которого облачный сервис 1С был доступен для авторизованных пользователей. Формула: Uptime = (T − E − D) / (T − E) × 100%, где T — общее время отчетного периода, E — периоды, исключаемые из расчета согласно настоящему SLA, D — время простоя.

Время простоя (Downtime) — период, в течение которого Клиент не может получить доступ к информационной базе 1С по причине сбоев в инфраструктуре Провайдера, подтвержденный системой мониторинга Провайдера и/или тикет-системой. Не включает: плановые и срочные работы в случаях, предусмотренных разделом 5; проблемы на стороне интернет-провайдера или локальной сети Клиента; обстоятельства, указанные в п. 10.3; действия или бездействие Клиента.

Инцидент — событие, приведшее к снижению доступности или критической деградации сервиса, зарегистрированное в тикет-системе Провайдера.

RTO (Recovery Time Objective) — целевое время восстановления информационной базы 1С из резервной копии после подтверждения запроса Клиента — не более 4 часов, если иной срок не обусловлен объемом данных или техническими особенностями информационной базы и не согласован с Клиентом.

RPO (Recovery Point Objective) — максимально допустимый интервал потери данных — не более 24 часов, соответствующий периодичности полного резервного копирования.

Плановые технические работы — заранее запланированные работы по обслуживанию инфраструктуры, о которых Клиент уведомлен в порядке, предусмотренном п. 5.1, и которые не учитываются при расчете Uptime.

2. Объем предоставляемых услуг и границы SLA

2.1. Услуги, входящие в базовый тариф и подпадающие под действие настоящего SLA:

- Предоставление облачного хранилища для размещения информационных баз 1С Клиента с объемом дискового пространства, указанным в Договоре.
- Обеспечение доступа к программным продуктам 1С через защищенный удаленный доступ (RDP, веб-доступ, тонкий клиент 1С).
- Обеспечение доступности облачной инфраструктуры (серверы приложений 1С, сервер СУБД, сетевое оборудование, каналы связи) в соответствии с параметрами SLA.
- Автоматический мониторинг доступности и оповещение при сбоях.
- Резервное копирование информационных баз в соответствии с разделом 7 настоящего SLA.

2.2. Услуги, НЕ входящие в настоящее SLA и оказываемые отдельно по Договору или Прейскуранту:

- Консультации конечных пользователей по работе с 1С, обучение, настройка прав доступа.
- Обновление типовых конфигураций 1С и платформы 1С.
- Настройка, оптимизация и администрирование СУБД (MS SQL Server / PostgreSQL) сверх стандартной конфигурации.
- Разработка, доработка и исправление ошибок нетиповых конфигураций 1С.
- Импорт, экспорт, конвертация и миграция данных.
- Интеграция 1С с внешними сервисами (банки, ЭДО, маркировка и т.д.).
- Услуги по информационной безопасности сверх базового уровня (пентест, аудит, DLP).

2.3. Границы ответственности: настоящее SLA распространяется исключительно на доступность облачной инфраструктуры Провайдера. Вопросы, связанные с консультациями, обучением, настройкой 1С, исправлением ошибок конфигурации и доработками, не являются инцидентами в рамках SLA и регулируются отдельными договорными документами.

2.4. Базовые параметры нагрузки, под которые даются гарантии SLA, указаны в Договоре. При превышении согласованных параметров нагрузки более чем на 20% без уведомления Провайдера, гарантии SLA по производительности могут быть приостановлены до момента перехода на соответствующий тарифный план.

3. Уровни доступности

3.1. Гарантированная доступность: Провайдер обязуется обеспечить доступность облачного сервиса на уровне не менее 99,5% в течение календарного месяца, за исключением периодов, исключаемых из расчета Uptime согласно настоящему SLA.

3.2. Расчет доступности: Uptime исчисляется по формуле, указанной в определении «Доступность (Uptime)» раздела 1 настоящего SLA. Время простоя фиксируется с момента первого подтвержденного события системы мониторинга или регистрации инцидента в тикет-системе — в зависимости от того, что наступило ранее, — до момента подтверждения восстановления работоспособности средствами мониторинга Провайдера.

3.3. Пропускная способность канала связи Провайдера обеспечивается на уровне не менее 50 Мбит/с (симметрично). Данный параметр является технической характеристикой, а не гарантией SLA. Провайдер не несет ответственности за скорость доступа Клиента, обусловленную качеством услуг интернет-провайдера Клиента.

3.4. Целевое время отклика системы при стандартных операциях (открытие документа, проведение, формирование отчета до 1000 строк) составляет до 5 секунд при условии соблюдения Клиентом согласованных параметров нагрузки и отсутствия доработок конфигурации. Этот показатель носит ориентировочный характер, не является гарантированным параметром SLA и не служит самостоятельным основанием для компенсации.

4. Порядок измерения и отчетности

4.1. Измерение доступности осуществляется автоматически средствами мониторинга Провайдера с периодичностью проверок каждые 60 секунд.

4.2. Провайдер формирует ежемесячный отчет о доступности (Uptime Report). Отчет предоставляется Клиенту по запросу через тикет-систему в течение 5 рабочих дней и содержит процент доступности, перечень зарегистрированных инцидентов с указанием их длительности, причин и принятых мер.

4.3. Клиент вправе оспорить данные мониторинга в течение 10 рабочих дней с момента получения отчета путем направления обращения в тикет-систему Провайдера. Стороны в течение 5 рабочих дней совместно анализируют доступные логи, сведения тикет-системы и иные технические данные. Отсутствие отдельных данных мониторинга само по себе не является подтверждением нарушения SLA; вывод делается на основании совокупности доступных доказательств.

5. Плановые технические работы

5.1. Провайдер вправе проводить плановые технические работы при соблюдении следующих условий:

- Уведомление Клиента — не менее чем за 36 часов до начала работ.
- Время проведения — преимущественно в нерабочие часы: с 21:00 до 06:00 по местному времени, либо в выходные/праздничные дни.
- Максимальная длительность одного окна обслуживания — не более 4 часов.
- Максимальная суммарная длительность плановых работ в месяц — не более 8 часов. Превышение лимита считается нарушением SLA.
- В период плановых работ доступность не учитывается при расчете Uptime.

5.2. Срочные (внеплановые) работы, необходимые для устранения уязвимостей безопасности, предотвращения критических сбоев или ограничения ущерба, допускаются без предварительного согласования с Клиентом. Провайдер уведомляет Клиента по возможности до начала работ, а при невозможности — незамедлительно после их начала. Продолжительность работ ограничивается минимально необходимым временем. Периоды таких работ не учитываются при расчете Uptime при условии документально подтвержденной необходимости их проведения.

6. Поддержка и классификация инцидентов

6.1. Режим работы службы поддержки:

- Прием инцидентов: круглосуточно, 24/7/365 через тикет-систему Провайдера.
- Телефон горячей линии: +998 55 510 5151 (круглосуточно для P1/P2; в рабочее время для P3/P4).
- Email: shas@leading.uz (в рабочее время с 09:00 до 18:00).
- Онлайн-чат (Telegram) — для консультаций и быстрых вопросов, не заменяет тикет-систему для фиксации инцидентов.

6.2. Классификация инцидентов и целевые показатели (единая таблица):

Приоритет	Описание	Время реакции	Время решения	Эскалация
P1 — Критический	Полный отказ сервиса: ни один пользователь не может работать с 1С; утрата данных; компрометация безопасности.	30 мин	2 часа*	Через 1 час — руководитель поддержки; через 1,5 часа — технический директор.
P2 — Высокий	Значительное снижение производительности (>50% пользователей затронуты); критическая деградация; невозможность проведения документов.	2 часа	4 часа	Через 2 часа — руководитель поддержки; через 3 часа — технический директор.

Приоритет	Описание	Время реакции	Время решения	Эскалация
P3 — Средний	Небольшие неисправности, не влияющие на основную работу (ошибки в отчетах, проблемы с печатными формами).	4 часа	8 часов	Если не решен за 4 часа — руководитель поддержки.
P4 — Низкий	Консультации, обучение, запросы на доработку, вопросы по лицензированию. Не является инцидентом в рамках SLA.	1 раб. день (09:00–18:00)	2 раб. дня	По запросу.

* Для восстановления данных из резервной копии применяется RTO согласно п. 7.2 настоящего SLA.

6.3. Время решения исчисляется с момента регистрации инцидента в тикет-системе до момента подтверждения восстановления работоспособности. Для восстановления данных из резервной копии применяется RTO, установленный п. 7.2. Для P4 время решения не является обязательством SLA и указывается ориентировочно.

6.4. Клиент обязан при обращении предоставить наименование организации, контактные данные, описание проблемы, время возникновения и количество затронутых пользователей. Отсутствие информации не освобождает Провайдера от соблюдения времени реакции, однако время ожидания необходимых сведений или доступа со стороны Клиента не включается во время решения.

7. Резервное копирование и восстановление данных

7.1. Политика резервного копирования:

- Полное (full) резервное копирование информационной базы 1С — ежедневно, в 00:00 по местному времени.
- Хранение резервных копий на отдельном физическом сервере Провайдера.
- Срок хранения полных копий — 30 календарных дней.
- Тестовое восстановление (restore drill) — не реже 1 раза в полгода. Результаты предоставляются Клиенту по запросу.

7.2. Целевые показатели аварийного восстановления:

• RPO (допустимая потеря данных): не более 24 часов, что соответствует периодичности полного ежедневного резервного копирования.

• RTO (время восстановления информационной базы из резервной копии): не более 4 часов с момента подтверждения запроса Клиента, если иной срок не обусловлен объемом данных или техническими особенностями информационной базы и не согласован с Клиентом.

7.3. Процедура восстановления данных:

- Клиент направляет запрос через тикет-систему с указанием даты/времени, на которое требуется восстановление, и причины запроса.
- Провайдер в течение 30 минут подтверждает прием запроса и сообщает ожидаемое время восстановления.
- Восстановление производится на тестовый стенд. Клиент в течение 2 часов проверяет данные. Время проверки не включается в RTO.
- Если восстановление требуется по причине ошибки Клиента (случайное удаление), услуга оказывается за дополнительную плату согласно Прейскуранту.

7.4. При невозможности восстановления данных из резервных копий по вине Провайдера (повреждение копий, ошибки администратора) ответственность Провайдера ограничивается в соответствии с разделом 10 настоящего SLA.

8. Информационная безопасность

8.1. Провайдер обеспечивает следующие базовые меры защиты:

- Шифрование данных при передаче (TLS) и при хранении.
- Многофакторная аутентификация (MFA) для административного доступа.
- Межсетевые экраны (Firewall) и антивирусная защита.
- Физическая безопасность дата-центра: контроль доступа, видеонаблюдение.

8.2. Провайдер обязан уведомить Клиента об инциденте безопасности (несанкционированный доступ, утечка данных) в течение 24 часов с момента обнаружения.

8.3. Провайдер не передает данные Клиента третьим лицам без письменного согласия Клиента, кроме случаев, предусмотренных законодательством, а также передачи лицам, привлекаемым Провайдером для исполнения Договора, включая операторов дата-центра, каналов связи и иных технических подрядчиков, при условии возложения на них обязательств по конфиденциальности и защите данных.

8.4. Возврат и уничтожение данных Клиента при прекращении Договора осуществляются в порядке, предусмотренном п. 11.3 настоящего SLA.

9. Компенсации за нарушение доступности

9.1. Компенсации предоставляются исключительно за фактическое нарушение показателя доступности (Uptime) и не начисляются за иные параметры (время реакции, время решения, RTO, RPO, производительность).

9.2. Матрица компенсаций:

Фактическая доступность в месяц	Компенсация	Форма компенсации
99,5% — 100%	Нарушений нет	—
99,0% — 99,49%	Сервисный кредит 5% от месячной абонентской платы	Зачет в счет следующего расчетного периода
95,0% — 98,99%	Сервисный кредит 10% от месячной абонентской платы	Зачет в счет следующего расчетного периода
90,0% — 94,99%	Сервисный кредит 20% от месячной абонентской платы	Зачет в счет следующего расчетного периода
< 90,0%	Сервисный кредит 25% от месячной абонентской платы по соответствующей услуге	Зачет в счет следующего расчетного периода

9.3. Общий лимит: максимальная совокупная сумма сервисного кредита за один календарный месяц не может превышать 25% месячной абонентской платы за затронутую услугу по соответствующему тарифу за отчетный месяц, без учета разовых и дополнительных услуг.

9.4. Компенсации не начисляются, если нарушение произошло по причинам, указанным в п. 10.3 настоящего SLA.

9.5. Для получения компенсации Клиент направляет обращение в тикет-систему с пометкой «SLA-компенсация» в течение 10 рабочих дней после окончания отчетного месяца. Провайдер рассматривает обращение в течение 5 рабочих дней.

9.6. Сервисный кредит является единственной договорной компенсацией по настоящему SLA. Денежный возврат не предусмотрен.

10. Ответственность сторон

10.1. Провайдер несет ответственность за сбои в предоставлении услуг в объеме и порядке, установленных настоящим SLA.

10.2. Совокупная ответственность Провайдера по Договору и настоящему SLA ограничивается размером абонентских платежей за соответствующую услугу, фактически уплаченных Клиентом за последние 3 (три) месяца, за исключением случаев, когда такое ограничение прямо запрещено законодательством Республики Узбекистан.

10.3. Провайдер не несет ответственности за:

- упущенную выгоду, косвенные и непрямые убытки, потерю деловой репутации;
- сбои, вызванные действиями или бездействием Клиента, вредоносным программным обеспечением на оборудовании Клиента, проблемами интернет-провайдера или локальной сети Клиента;
- сбои в работе сторонних сервисов, включая банки и ЭДО, интегрированных с информационной базой 1С Клиента;
- обстоятельства непреодолимой силы, включая стихийные бедствия, военные действия, массовые отключения электроэнергии на уровне города или региона и действия государственных органов.

10.4. Клиент обязан своевременно сообщать о технических проблемах через тикет-систему, оплачивать услуги согласно Договору и не использовать облачные ресурсы способом, создающим угрозу безопасности или стабильности сервиса.

11. Изменение условий, прекращение и миграция данных

11.1. Изменения в условия SLA вносятся по соглашению Сторон в виде дополнительного соглашения к Договору. Провайдер вправе инициировать изменения не чаще одного раза в квартал с уведомлением за 30 календарных дней. Клиент вправе отказаться от предложенных изменений; в этом случае ранее согласованная редакция SLA действует до прекращения соответствующего Договора.

11.2. Прекращение действия SLA

Настоящее SLA действует в течение срока действия Договора и прекращает свое действие одновременно с прекращением Договора.

Расторжение Договора, односторонний отказ от его исполнения и иные основания прекращения обязательств Сторон осуществляются исключительно в порядке и на условиях, предусмотренных Договором и законодательством Республики Узбекистан.

Настоящее SLA не устанавливает самостоятельных или дополнительных оснований для расторжения Договора либо одностороннего отказа от его исполнения.

11.3. Миграция и возврат данных при прекращении:

- Провайдер предоставляет Клиенту полную копию данных в течение 10 рабочих дней с даты расторжения.
- Формат: резервная копия информационной базы 1С в технически применимом формате (.dt, .1CD или .bak), определяемом Провайдером с учетом архитектуры информационной базы либо отдельно согласованном Сторонами.
- Данные передаются через защищенный канал (SFTP) или на физический носитель (стоимость носителя — за счет Клиента).
- После подписания акта приема-передачи Провайдер уничтожает рабочие копии данных в течение 10 календарных дней. Резервные копии удаляются по окончании установленного срока хранения, но не позднее 30 календарных дней с даты подписания акта, и до удаления не используются иначе как для обеспечения безопасности или исполнения требований законодательства.
- Если Клиент не принимает данные в течение 60 календарных дней с даты уведомления об их готовности, Провайдер вправе уничтожить рабочие и резервные копии без дополнительного уведомления, если иной срок не установлен Договором или законодательством.