

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

Приложение 1

Приказ № 28 от 28.04.2026 г.

(ред. от 28.04.2026, вступает в силу 04.05.2026)

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

- акцептовал публичную оферту на сайте <https://timeweb.cloud/records> (*далее – Оферта*) или заключил Договор с ООО «ТАЙМВЭБ.КЛАУД» о предоставлении права использования программы для ЭВМ «Платформа ТАЙМВЭБ.КЛАУД» (*далее – Договор*), то есть для всех Лицензиатов.
- акцептовал Оферту или заключил Договор, а также выполнил условия и стал участником программы лояльности Timeweb Cloud Prime, и продолжает выполнять условия этой программы. Для таких участников дополнительно действует отдельное Прайм-приложение к Соглашению.

1. Термины

Лицензиар	ООО «ТАЙМВЭБ.КЛАУД».
Лицензиат	лицо, которое акцептовало Оферту или заключило Договор.
Платформа	программное обеспечение «Платформа ТАЙМВЭБ.КЛАУД», исключительное право на которое принадлежит Лицензиару, которая предоставляется Лицензиату на основании акцептованной Оферты или заключенного Договора. Данные из публичных реестров о правообладании Платформой: Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2022669251 от 19.10.2022, Реестровая запись № 15725 от 05.12.2022 в Реестре российского программного обеспечения.
Лицензия	предоставление права использования Платформы и дополнительных функциональных возможностей Платформы в виде неисключительной лицензии путем

удаленного подключения через Интернет. Способы использования определены в предмете ниже.

Предоставление вычислительной мощности (Хостинг)	деятельность Лицензиара по предоставлению вычислительной мощности для размещения информации в рамках Платформы, постоянно подключенной к Интернету.
Услуги	деятельность Лицензиара по оказанию услуг, включая, но не ограничиваясь, регистрацией, продлением, сокрытием данных администратора доменного имени, предоставлением SSL-сертификатов. Полный перечень услуг опубликован на сайте Лицензиара
Тарифный план (тариф)	совокупность ценовых условий, при которых Лицензиар предлагает или предоставляет право использования Платформы, а также Услуг, предоставляемых совместно с Платформой.
Панель Управления (ПУ)	программный компонент для управления Платформой; набор инструментов, предоставленных Лицензиаром Лицензиату для управления Платформой.
Сайт Лицензиара	веб-сайт Лицензиара timeweb.cloud, с помощью которого Лицензиату предоставляется доступ к Панели управления, 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), публикуются документы Лицензиара и иное.
Аккаунт	совокупность данных о Лицензиате для его идентификации и предоставления доступа к его данным и настройкам.
Бэкап	ресурс, позволяющий производить копирование и размещение данных по заданному Лицензиатом расписанию.
Срок недоступности	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.

Тикет-система

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.

Сопровождение Платформы

деятельность Лицензиара по поддержанию Платформы в работоспособном состоянии: предоставление вычислительной мощности для функционирования Платформы; устранение ошибок, сбоев в работе Платформы; техническую поддержку Платформы и ее пользователей.

2. Предмет

- 2.1. Лицензиар устанавливает, а Лицензиат получает и использует:
 - уровни доступности Платформы и ее функциональных компонентов,
 - порядок Сопровождения Платформы,
 - дополнительные преимущества.
- 2.2. Дополнительные гарантии, услуги и преимущества программы лояльности Timeweb Cloud Prime описаны в Прайм-приложении ниже.
- 2.3. Лицензиар вправе устанавливать условия уровней обслуживания отдельных сервисов и функциональных компонентов Платформы в отдельных документах, которые размещаются на Сайте Лицензиара.

Перечень сервисов, в отношении которых могут вводиться дополнительные условия:

- Сервисы вычислений,
- Kubernetes,
- Объектное хранилище S3,
- Облачные базы данных (DBaaS),
- Балансировщик нагрузки,
- Защита от DDoS,
- Виртуальные выделенные серверы,
- Бэкап,
- иные сервисы и компоненты, которые предоставляет Лицензиар.

- 2.4. Лицензиат, являющийся физическим лицом, вправе активировать за дополнительную плату в личном кабинете ПУ сервис *Cloud Boost*, предоставляющий Лицензиату особые показатели доступности Платформы. Условия активации, стоимость и порядок отказа от особых условий обслуживания определяются в ПУ.

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 «ТАЙМВЭБ.КЛАУД» в размере от 99,8% и выше по итогам года для Лицензиатов Платформы, которые получают право использования Платформы с использованием российской аппаратной части (оборудования).

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

При получении права использования Платформы с использованием аппаратной части (оборудования) за пределами Российской Федерации или СНГ, гарантия доступности Платформы, Хостинга и (или) Услуг не предоставляется.

- 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 не гарантирует бесперебойное соединение и связанность между российскими и зарубежными ресурсами любого типа, включая бесперебойную передачу (или обмен) трафика.
- 3.4. 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 те часы, которые определенными внутренними положениями Лицензиара. При проведении плановых технических работ возможно временное ограничение доступности. При проведении плановых технических работ доступность будет ограничена, Лицензиар уведомляет Лицензиата о проведении таких работ не позднее чем за

12 часов (а при необходимости проведения работ на зарубежных локациях не позднее чем за 1 час) до начала проведения работ любым указанным в Договоре способом по своему усмотрению.

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

3.5. 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.
- время и качество на работы, которые проводятся на зарубежных локациях.

Сроки устранения неисправности сервера или оборудования

3.6. Если аппаратная часть сервера (оборудования) Платформы выходит из строя, то время устранения неисправности составляет:

- 1) для российской части – не более 6 часов с момента ее обнаружения;
- 2) для иностранной части – не менее 2-х рабочих дней с момента обнаружения неисправности, и до момента фактического устранения неисправности.

Указанные сроки могут быть увеличены Лицензиаром в одностороннем порядке без дополнительных уведомлений с учетом фактического наличия ресурса на устранение неисправности.

Сроки размещения данных при нулевом балансе

3.7. 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.

Особые условия обслуживания для отдельных Лицензиатов

3.8. Лицензиату, активировавшему сервис *Cloud Boost*, предоставляются следующие возможности:

- 3.8.1. Лицензиат вправе самостоятельно назначить повышенный приоритет своему тикету в Панели управления. Такие обращения обрабатываются в приоритетном порядке перед обращениями Лицензиатов со стандартным уровнем поддержки, но уступают в очереди тикетам, созданных Прайм-участником. В отсутствие указания Лицензиата, его тикеты обрабатываются на общих основаниях без приоритета перед обращениями Лицензиатов со стандартным уровнем поддержки;
- 3.8.2. Право пользования Сервисом «Защита от удаления» без взимания дополнительной платы в течение срока действия особых условий в рамках предоставленной Лицензиату лицензии на ПО;
- 3.8.3. Право на размещение данных на ресурсах Лицензиара в течение 10 календарных 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.
- 3.8.4. Присвоение аккаунту Лицензиата специального визуального статуса (аватара), отображаемого в Панели Управления.

Невозможность одновременного использования сервиса «Cloud Boost» и программы лояльности Timeweb Cloud Prime.

- 3.8. Статус Прайм-участника и активированный сервис «Cloud Boost» не могут действовать одновременно в рамках одного Аккаунта. При получении Лицензиатом статуса Прайм-участника действие сервиса «Cloud Boost» приостанавливается на весь период наличия этого статуса. Возобновление сервиса «Cloud Boost» возможно после утраты статуса Прайм-участника путём повторной активации в ПУ.

4. **Техническая и информационная поддержка Лицензиатов**

- 4.1. Информационная поддержка Лицензиатов программы включает ответы на вопросы Лицензиатов. Информационная поддержка осуществляется ежедневно без перерывов:

- по телефону с 8:00 до 20:00 (время московское, UTC 3+). При этом в рамках телефонного разговора ответы на некоторые вопросы могут быть предоставлены голосовым роботизированным помощником без дополнительного участия специалистов Лицензиара.
- в персональном чате посредством модального окна “Live Chat” в Панели Управления или на Сайте без ограничений по времени,
- в Тикет-системе без ограничений по времени.

- 4.2. Время первичной реакции с момента поступления сообщения Участника составляет:

Способ отправки вопроса Срок реакции на вопрос

Тикет-система	не более 1 часа
---------------	-----------------

Live Chat на Сайте	не более 10 минут
--------------------	-------------------

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:

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

4.5. Время первичной реакции с момента поступления сообщения Лицензиата составляет:

<i>Способ отправки вопроса</i>	<i>Срок реакции на вопрос</i>
--------------------------------	-------------------------------

Тикет система	не более 2-х часов
---------------	--------------------

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

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

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, Хостинга или Услуг, которые занимают по отдельности менее часа, компенсация выплачивается при 6 и более сбоев, 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 сбоев.
- в случае перерыва в доступности Платформы, Хостинга или Услуг на 6 и более часов (разово или в совокупности за сутки), компенсация выплачивается в размере стоимости доступа к Платформе, Хостингу 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:

- создать запрос в Панели Управления во вкладке «Поддержка», т.е. через Тикет-систему,
- направить запрос по электронной почте info@timeweb.cloud, 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, Хостингу и/или оказания Услуг из-за DDOS-атаки;
- любой период недоступности Платформы, Хостинга 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 «Платформа ТАЙМВЭБ.КЛАУД» 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.

Прайм-приложение к SLA

Соглашение об уровне обслуживания для Прайм-участников

В этом приложении описаны дополнительные гарантии, услуги и преимущества Программы Timeweb Cloud Prime, которые получает Прайм-участник.

Это приложение имеет приоритет над Соглашением об уровне обслуживания (*далее – Соглашение*), но только в части описанных дополнительных преимуществ, и только для Прайм-участников как они определены ниже.

Как работает приоритет документов для Прайм-участников на примерах ниже:

<i>Приоритет Прайм-приложения есть</i>	<i>Приоритета Прайм-приложения нет</i>
Если условия технической поддержки Прайм-участников отличаются от стандартных условий технической поддержки Лицензиатов, то для Прайм-участников действуют условия поддержки, что описаны здесь.	В прайм-приложении нет упоминаний про ответственность, поэтому действуют условия ответственности по Соглашению.

1. Термины

Программа	программа лояльности Timeweb Cloud Prime, в рамках которой Участники получают дополнительные преимущества, которые описаны в этом прайм-приложении.
Прайм-участник	Лицензиат - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который: • выплачивает Лицензиару месячное вознаграждение по Оферте или Договору от 50 000 (пятидесяти тысяч) рублей и более, - и • получил от Лицензиара подтверждение статуса участника Программы.
Опция отсрочки платежа	способ погашения задолженности, при котором ее внесение в полной сумме переносится на более поздний срок.
Лицевой счет	запись в Панели управления Лицензиара, отражающая финансовые отношения Лицензиара и Прайм-участника.

1. Предмет

- 2.1. Лицензиар устанавливает, а Прайм-участник получает и использует дополнительные гарантии, услуги и преимущества при использовании Платформы в рамках Программы.

2. Ускоренная информационная и техническая поддержка

- 2.1. Для Прайм-участников действуют ускоренные сроки реакции в рамках информационной (с участием персонального менеджера) и технической поддержки.

- 2.2. Время первичной реакции с момента поступления сообщения Прайм-Участника в рамках информационной поддержки составляет:

<i>Способ отправки вопроса</i>	<i>Срок реакции на обычный вопрос</i>	<i>Срок реакции на критичный вопрос</i>
Тикет-система	не более 1 часа	не более 20 минут
Live Chat на Сайте	не более 5 минут	
Telegram	не более 5 минут	не более 5 минут

- 2.3. Время первичной реакции с момента поступления вопроса Прайм-участника в рамках технической поддержки составляет:

<i>Способ отправки вопроса</i>	<i>Срок реакции на обычный вопрос</i>	<i>Срок реакции на критичный вопрос</i>
Тикет система	не более 1 часа	не более 20 минут
Telegram	не более 5 минут	не более 5 минут

- 2.4. Участник первоначально определяет тип вопроса, но Лицензиар может изменить тип по своему усмотрению после первичного анализа вопроса.

3. Опция отсрочки платежа

- 3.1. Для Прайм-участника доступна опция отсрочки платежа. Опция подключается автоматически с момента достижения нулевого баланса. Срок действия и сумму отсрочки платежа выбирает Прайм-участник в пределах лимитов, установленных Лицензиаром:

- максимальная сумма в рамках опции – 50 000 рублей,
- максимальный срок действия опции – 1 год с момента достижения нулевого баланса на Лицевом счете.

3.2. Сумма платежа в рамках опции погашается путем внесения Участником денежных средств на Лицевой счет до истечения срока действия опции.

3.3. Если сумма платежа, внесенного Участником, больше суммы предоставленной отсрочки платежа, то оставшаяся часть денежных средств зачисляется на Лицевой счет Участника. Если истек срок предоставления отсрочки платежа, и Участник не пополнил Лицевой счет на сумму отсрочки платежа, то обслуживание Участника прекращается.

3.4. Опция отсрочки платежа не применяется если Прайм-участник приобретает дополнительные:

- 1) права использования (например, на программы для ЭВМ “1С-Битрикс”, ISPManager, SSL-сертификаты и т.п.),
- 2) услуги (например, оплачивает услуги по регистрации доменного имени и т.п.).

4. **Дополнительное 30 дней размещения данных при нулевом балансе**

4.1. У Прайм-участника есть возможность размещать данные на ресурсах Лицензиара в течение 30 календарных дней с момента достижения нулевого баланса и возникновения блокировки аккаунта. Блокировка аккаунта производится не позднее дня, следующего за днем возникновения состояния нулевого баланса.