

Утверждено Приказом
Генерального директора
ООО «Си Ти Ай»
№ 86 от «06» августа 2015 года

Условия подключения к Сервису «WebEx»

Настоящие условия подключения к Сервису «WebEx» определяют общий порядок взаимодействия сторон при пользовании Сервисом «WebEx». В рамках настоящего документа используются следующие термины и определения:

«Договор» - Договор (в совокупности с Заказами к нему) присоединения к настоящим Условиям подключения к Сервису, заключаемый между Исполнителем (ООО «Си Ти Ай») и заказчиком-пользователем Сервиса (Партнер).

«Заказчик» - юридическое лицо и/или индивидуальный предприниматель, указанное в соответствующем Заказе как «Заказчик», являющееся потребителем Сервиса «WebEx».

«Правообладатель» - компания «Cisco WebEx LLC» с юридическим адресом Фридом Сёркл 3979, г. Санта-Клара, штат Калифорния, 95054 (3979 Freedom Circle, Santa Clara, California, 95054), и/или компания «WebEx Communications BV» с юридическим адресом Кабельвег 67 1014 ВА Амстердам, Нидерланды (Kabelweg 67 1014 BA Amsterdam, The Netherlands), предоставляющая сервис «WebEx» (<http://www.webex.com>), являющаяся законным правообладателем всех прав на торговые марки. Услуги связи оказываемые Правообладателем оказываются по месту нахождения Правообладателя и регулируются Законодательством места нахождения Правообладателя.

«Сервис «WebEx»/ Сервис» - комплекс услуг оказываемый Правообладателем включающий в себя услуги связи, услуги технической поддержки и иные услуги, полный перечень которых, условия их предоставления указаны на сайте <http://www.webex.com> и/или <http://webex-russia.ru>.

«Исполнитель» - юридическое лицо, посредник, предоставляющее доступ к сервису «WebEx», на основании договора комиссии, заключенному между Исполнителем и компанией Правообладателем. Исполнителем также могут оказываться услуги связи, предусмотренные лицензиями Роскомнадзор №№94014 от 07.12.2011г, 111351 от 18.06.2013г, 11352 от 18.06.2013, 11353 от 18.06.2013

РАЗДЕЛ 1. Качество услуг

- 1.1. Качество услуг должно соответствовать:
 - 1.1.1. Обязательным требованиям, установленным законом или иным нормативным актам;
 - 1.1.2. Стандартным условиям обслуживания (Приложение №1).

РАЗДЕЛ 2. Цена услуг и порядок оплаты

- 2.1. Стоимость Услуг определяется действующими Тарифами на услуги, указанными в Приложении №2 (далее «Тарифы»).
- 2.2. Исполнитель вправе изменять действующие тарифы в одностороннем порядке. Изменения в тарифах вступают в силу по истечении 30 (Тридцать) дней с момента направления уведомления о таких изменениях.
- 2.3. Цены в Тарифах указаны в как в рублях, так и в долларах США без учета НДС .Сумма НДС взимается дополнительно по ставкам, установленным законодательством РФ.
- 2.4. Порядок оплаты и стоимость услуг, оказываемых Исполнителем в рамках настоящих Условий подключения к Сервису «WebEx», указывается в Договоре и соответствующих Заказах, являющихся неотъемлемой частью этого Договора.
- 2.5. Заказчик возмещает Исполнителю расходы на услуги связи, возникающие в процессе оказания Услуг, в соответствии с прайс листом - приложение №2.
- 2.6. Положения Условий подключения к сервису «WebEx» и Договора о сроках и порядке оплаты в части, не превышающей Тридцать (30) календарных дней, не являются и не могут рассматриваться как коммерческий кредит, а проценты за пользование денежными

средствами, предусмотренные ст. 317.1 ГК РФ начисляются только за пользование денежными средствами в течение срока, превышающего Тридцать (30) календарных дней.

РАЗДЕЛ 3. Сроки и условия оказания услуг

- 3.1. Сроки, условия и факт оказания услуг определяются в соответствующем Договоре и Заказах к нему.
- 3.2. Исполнитель определяет технологию оказания услуг самостоятельно, соблюдая обязательные требования нормативных документов.
- 3.3. Исполнитель обязуется соблюдать режим оказания услуг, указанный Стандартными условиями обслуживания (Приложение №1).

РАЗДЕЛ 4. Подтверждение факта оказания услуг

- 4.1. Факт оказания услуг подтверждается ежеквартально, путем подписания соответствующего акта об оказании услуг, выпускаемого Исполнителем последним числом последнего месяца соответствующего квартала. Исполнитель, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней после окончания каждого квартала, обязан предоставить Заказчику Акт оказанных услуг и счет-фактуру.
- 4.2. Заказчик обязуется рассмотреть направленные на подписание акты об оказании услуг в течение 5 (Пяти) рабочих дней. В указанный срок Заказчик обязуется либо подписать направленный акт либо направить мотивированный отказ от подписания.
- 4.3. В случае уклонения или немотивированного отказа Заказчика от подписания акта об оказании услуг Исполнитель вправе составить односторонний акт об оказании услуг. Услуги, указанные в данном акте, считаются предоставленными Исполнителем и принятыми Заказчиком и подлежат оплате в соответствии с условиями Договора. Положения настоящего пункта распространяются на все документы, требующие подписания со стороны Заказчика.
- 4.4. Заказчик считается уклоняющимся от подписания акта об оказании услуг при соблюдении следующих условий:
 - 4.4.1. Исполнитель должным образом направил Заказчику документы, требующие подписания Заказчиком в порядке, предусмотренным настоящими Условиями;
 - 4.4.2. Заказчик не подписал соответствующий документ и/или не направил мотивированный отказ от подписания в течение 5 (Пять) рабочих дней с даты получения соответствующего документа, требующего подписания.
- 4.5. Положения п.4.3 и 4.4 настоящих Условий распространяются в равной степени на Исполнителя.

РАЗДЕЛ 5. Ответственность сторон

- 5.1. Исполнитель не несет ответственности за содержание информации, принимаемой или передаваемой Заказчиком посредством коммуникационных средств, используемых в процессе оказания Услуг.
- 5.2. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность компьютерного, сетевого оборудования и программного обеспечения Заказчика.
- 5.3. Исполнитель не несет ответственности за возможный ущерб любого рода, понесенный Заказчиком в результате неправильного использования Услуг.
- 5.4. Исполнитель не имеет доступа к информационному содержанию оборудования Заказчика и не несет ответственности за достоверность и легальность информации Заказчика.
- 5.5. В случае нарушения сроков оплаты за предоставленные Услуги более чем на 10 (десять) календарных дней с момента, когда Услуги должны быть оплачены (при условии наступления обязательства по оплате), Исполнитель вправе приостановить или ограничить предоставление Услуг до поступления платежей без предварительного уведомления. В случае непоступления платежей по Заказу и/или Заявок к нему в течение

- 30 (Тридцать) календарных дней, начиная с даты получения Заказчиком счета (при условии наступления обязательства по оплате), Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор. При этом Заказчик не освобождается от погашения задолженности за фактически оказанные Услуги. В случае расторжения Договора Исполнитель по истечении 180 (Сто восемьдесят) календарных дней уничтожает все архивные и конфигурационные данные, если такие данные передавались/сохранялись у Исполнителя. Исполнитель вправе также потребовать уплаты неустойки в размере 0,5% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки.
- 5.6. В случае перерыва в оказании Услуг по вине Исполнителя Стороны составляют Акт о нарушении условий Договора. В Акте о нарушении условий Договора, подготовленном Заказчиком, в обязательном порядке указывается период времени, в течение которого Заказчик не мог пользоваться услугами Исполнителя. Период перерыва исчисляется с момента получения Исполнителем уведомления от Заказчика и заканчивается в момент возобновления подачи соответствующих Услуг.
- 5.7. В случае перерыва в предоставлении Услуг по вине Исполнителя разница между суммой уплаченной абонентской платы и стоимостью фактически оказанных Услуг с учетом времени перерыва в оказании Услуг учитывается Исполнителем при выставлении счета в месяце, следующем за расчетным, при условии подписания Сторонами Акта о нарушении условий Договора. Эта разница определяется пропорционально времени перерыва в предоставлении Услуг из расчета 1/720 (одной семисот двадцатой) части от абонентской платы за каждый суммарный час перерыва.
- 5.7.1. Перерывы до 30 (тридцати) минут включительно подлежат оплате согласно Протоколу согласования цены к конкретному Заказу.
- 5.7.2. Перерывы свыше 30 (тридцати) минут округляются до полного часа.
- 5.8. В срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с момента окончания месяца, в котором были нарушены условия Договора, Заказчик направляет Исполнителю в соответствии с п.5.6, Акт о нарушении условий Договора. В течение 5 (Пять) рабочих дней Исполнитель обязан рассмотреть и подписать Акт о нарушении условий Договора или направить Заказчику официальный письменный отказ. В случае, если Исполнитель не подписал соответствующий Акт и/или не направил мотивированный письменный отказ от подписания Акта в установленный в настоящем пункте срок, Акт считается подписанным Исполнителем днем, указанным в Акте.
- 5.9. Исполнитель не несет ответственности за перерывы связи, которые вызваны:
- 5.9.1. нарушением Заказчиком Общих условий оказания услуг;
- 5.9.2. проведением профилактических работ Исполнителем, при условии предварительного уведомления Заказчика о таких профилактических работах в срок не менее 10 (Десять) календарных дней.;
- 5.9.3. обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор);
- 5.9.4. обстоятельствами, предусмотренными законодательством Российской Федерации, при которых уполномоченные на то государственные органы имеют право приоритетного использования, а также приостановки предоставления Услуг связи, оказываемых Исполнителем.
- 5.10. Под виной Исполнителя понимается действие или бездействие Исполнителя, приведшее к перерывам в предоставлении Услуг. При этом несоблюдение Заказчиком Общих условий оказания услуг в процессе потребления Услуг, повлекшее перерыв в предоставлении Услуг, освобождает Исполнителя от ответственности.
- 5.11. Снижение оплаты согласно п.5.7 настоящих Условий является единственным видом материального возмещения Исполнителем ущерба от перерывов в предоставлении Услуг, если иное не будет определено отдельными Приложениями или Дополнительными соглашениями к Договору. При этом упущенная Заказчиком или каким-либо третьим лицом выгода в результате перерывов в предоставлении Услуг не подлежит возмещению ни при каких обстоятельствах.
- 5.12. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком в случае ненадлежащего

исполнения обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством РФ.

- 5.13. Заказчик несет ответственность за все действия, совершенные при помощи выданных ему сетевых ресурсов (IP-адреса, имена пользователей и паролей).
- 5.14. Заказчик несет полную ответственность за соответствие размещенной на его оборудовании информации действующему законодательству РФ. В случае получения от третьего лица обоснованных претензий, касающихся нарушения закона или договора фактом размещения (распространения) Заказчиком какой-либо информации посредством предоставляемых в рамках Договора коммуникационных средств, Исполнитель вправе приостановить оказание Заказчику соответствующих Услуг до разрешения споров в установленном порядке. При этом Заказчик оплачивает только фактически предоставленные Услуги.
- 5.15. Заказчик самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им по коммуникационным сетям, за ее достоверность и правомерность ее распространения.
- 5.16. Заказчик, пользуясь Услугами, предоставляемыми Исполнителем, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его действиями личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства и нравственным принципам общества.
- 5.17. Заказчик несет материальную ответственность в полном объеме за ущерб, нанесенный имуществу Исполнителя, находящегося в пользовании и/или владении Заказчика.

РАЗДЕЛ 6. Изменение и расторжение договора

- 6.1. Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон.
- 6.2. Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке вносить изменения в настоящие условия.
- 6.3. Изменения вносятся путем направления письменного уведомления Заказчику.
- 6.4. Договор считается измененным с момента получения соответствующего уведомления о таких изменениях.

РАЗДЕЛ 7. Разрешение споров

- 7.1. Все споры и разногласия подлежат разрешению путем переговоров.
- 7.2. Соблюдение претензионного порядка разрешения споров обязательно.
- 7.3. До предъявления иска, вытекающего из Договора, сторона, считающая, что ее права нарушены (далее - заинтересованная сторона), обязана направить другой стороне письменную претензию.
- 7.4. Претензия должна содержать требования заинтересованной стороны и их обоснование с указанием нарушенных другой стороной норм законодательства и (или) условий Договора. К претензии должны быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в ней обстоятельства, за исключением случаев, когда у другой стороны есть такие документы.
- 7.5. Сторона, которая получила претензию, обязана ее рассмотреть и направить письменный мотивированный ответ другой стороне в течение 10 (Десять) рабочих дней с момента получения претензии.
- 7.6. В случае неполучения ответа в указанный выше срок либо несогласия с ответом заинтересованная сторона вправе обратиться в суд.
- 7.7. Все споры и разногласия, возникающие между сторонами в рамках Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его заключения, изменения, исполнения, нарушения, расторжения или признания недействительным, подлежат разрешению в Арбитражном суде г. Москва.

РАЗДЕЛ 8. Правила пользования услугами

Заказчик (по тексту может быть «Пользователь») подтверждает и гарантирует соблюдение следующих условий:

- 8.1. прямой отказ от требования компенсации косвенных, штрафных, побочных убытков, фактических убытков, определяемых особыми обстоятельствами дела, в отношении поставщиков и партнеров Компании и каждого из их аффилированных лиц, поставщиков и посредников;
- 8.2. ограничение ответственности компаний WebEx и их поставщиков перед Пользователем по договору, в результате гражданского правонарушения (включая халатность) и в иных случаях суммой, уплаченной Пользователем за Услуги;
- 8.3. прямой отказ от всех прямых и подразумеваемых гарантий в отношении поставщиков и партнеров Компании и каждого из их аффилированных лиц, поставщиков и посредников;
- 8.4. запрет восстанавливать структурную схему и алгоритм работы, декомпилировать или иным образом анализировать эквивалент API WebEx или Услуги;
- 8.5. компании WebEx и (или) их поставщики (в зависимости от ситуации) сохраняют за собой все права собственности на Услуги, на любые сайты WebEx или пространство (в дальнейшем именуемые «Сайт») и на все Марки WebEx, связанные или отображаемые с Услугами. Без предварительного письменного согласия WebEx Пользователю запрещается обрамлять и использовать любые способы обрамления любых Марок WebEx или другой фирменной информации WebEx (в т.ч. изображения, текст, страницы, расположение или форму);
- 8.6. ограничение прав государственных органов США на получение неограниченных прав на API WebEx, Услуги или связанное с ними программное обеспечение;
- 8.7. соблюдение Пользователем всех соответствующих законов и нормативных актов об экспортном контроле;
- 8.8. За исключением случаев, когда по не зависящим от WebEx причинам в результате взлома физической или компьютерной системы WebEx к учетной записи Пользователя получило доступ третье лицо, Пользователь обязуется нести единоличную ответственность за содержимое всех визуальных, письменных и звуковых сообщений, и любых других материалов (в дальнейшем именуемых «Информационное наполнение»), отображаемых, загружаемых, обмениваемых или передаваемых с использованием учетной записи (записей) Пользователя. Ни при каких условиях WebEx не несет ответственность за Информационное наполнение, в частности, за какие-либо ошибки или пробелы в каком-либо Информационном наполнении, или за какие-либо убытки или любого вида ущерб, возникший в результате использования, доступа или отказа в доступе к Информационному наполнению. Пользователь понимает и выражает свое согласие с тем, что, отображая, загружая, обмениваясь или передавая Информационное наполнение при использовании Услуг или иным образом размещая Информационное наполнение на Сайте, Пользователь автоматически предоставляет (а также заявляет и гарантирует, что имеет право предоставлять) WebEx действительную во всех странах мира, бесплатную постоянную безотзывную лицензию с правом выдачи sublicензий на использование, изменение, публичное представление, отображение, воспроизведение и распространение Информационного наполнения при пользовании Сайтом и (или) Услугами. Если в какой-либо момент Пользователь не удовлетворен Сайтом, Услугами или возражает против нахождения какого-либо материала на Сайте, то единственное средство защиты Пользователя – прекратить пользоваться Сайтом или Услугами. WebEx не утверждает и не контролирует материалы, размещаемые Пользователем на Сайте. Если Пользователю станет известно о злоупотреблении Услугами со стороны какого-либо лица, то Пользователь должен обратиться в центр обслуживания клиентов WebEx по телефону 866-863-3903. WebEx не гарантирует точность какой-либо информации, предоставленной каким-либо Пользователем Сайта, или правильность личных данных какого-либо Пользователя. Не неся никакой ответственности, WebEx оставляет за собой право по собственному усмотрению в любое время по какой-либо причине или без причины, с предварительным уведомлением или без него отказать в доступе, в размещении или удалении какого-либо профиля, сообщения или других данных или ограничить,

приостановить или прекратить доступ Пользователю ко всем или некоторым частям Сайта, или Услуг. Компании WebEx имеют право рассматривать любые жалобы и нарушения, о которых им станет известно, и принимать меры, которые сочтут необходимыми, в частности, сделать предупреждение, удалить Информационное наполнение, закрыть учетную запись и (или) профили Пользователей или сообщить о действиях Пользователя в правоохранительные органы. Однако поскольку ситуации могут быть разными, WebEx также оставляет за собой право не принимать никаких мер.

- 8.9. «Пользователь обязуется нести единоличную ответственность за содержимое всех визуальных, письменных и звуковых сообщений, размещенных с использованием учетной записи Пользователя. Пользователь обязуется не использовать Услуги для несанкционированных массовых рассылок за пределы компании или организации Пользователя. Пользователь также обязуется не использовать Услуги WebEx для размещения какого-либо сообщения или материала, причиняющего беспокойство, носящего пасквильный, угрожающий, непристойный характер, нарушающий права интеллектуальной собственности какой-либо стороны или иным образом нарушающего законодательство, что может привести к привлечению к гражданско-правовой ответственности, или сопровождающегося действиями или призывающего к действиям, за которые по соответствующему законодательству или нормативному акту могут привлечь к уголовной ответственности. Хотя ответственность за подобного рода сообщения и материалы компании WebEx не несут, WebEx имеет право в любое время без уведомления удалять любые подобного рода сообщения и материалы, о которых станет известно WebEx. Пользователь обязуется компенсировать, защищать и оградить компании WebEx и их поставщиков от всех без исключения исков третьих лиц, от ответственности, ущерба и (или) расходов (в частности, от расходов на услуги адвоката), возникающих в связи с нарушением Пользователем положений настоящего раздела.
- 8.10. **ОСОБЫЙ ЗАПРЕТ ПРИМЕНЕНИЯ В КОММЕРЧЕСКИХ ЦЕЛЯХ.** За исключением случаев использования Услуг для проведения конференций и собраний, в работе которых Пользователь активно участвует, и за исключением случаев, разрешенных положениями и условиями настоящего договора или других письменных соглашений между Пользователем и Компанией, Пользователю запрещается перепродавать, распространять Услуги, использовать их в каких-либо коммерческих целях, в режиме разделения времени, бюро обслуживания, использовать для работы сайта или иным образом получать доходы от использования Услуг.
- 8.11. Положения настоящего пункта применимы ко всем случаям использования Услуг государственными органами США (или в их интересах), государственными органами любой другой страны или каким-либо другим генеральным подрядчиком, или субподрядчиком (любого уровня) в соответствии с каким-либо договором, грантом, групповым соглашением или иным видом деятельности, связанным с государственными органами США. При использовании Услуг Пользователями возможен случайный доступ или использование коммерческого компьютерного программного обеспечения, которое разработано исключительно за счет частных средств и которое во всех отношениях содержит фирменные данные, принадлежащие компаниям WebEx и их поставщикам. Получая Услуги WebEx, государственный орган настоящим выражает свое согласие с тем, что в рамках нормативных актов о приобретении, применимых к этой покупке, это программное обеспечение классифицируется как «коммерческое» компьютерное программное обеспечение. Приобретение или использование Услуг WebEx не включает в себя приобретение или поставку какого-либо программного обеспечения WebEx или прав на него. Положения и условия настоящего пункта регламентируют использование Услуг государственным органом, заменяют собой и имеют преимущественную силу в случае противоречия с положениями и условиями договора. Если это положение не отвечает потребностям государственного органа или в каком-либо отношении противоречит федеральному законодательству США, то государственный орган обязуется отказаться от доступа к программному обеспечению WebEx или от его использования.
- 8.12. Использование названий меню AOL. Использование Заказчиком названий меню и

идентификации пользователя, выпущенных компанией «American Online» (в дальнейшем именуемой «AOL») или ее аффилированными лицами (совместно именуемых «Названия меню»), регламентируется Условиями оказания услуг зарегистрированным пользователям в сети AOL, размещенными на сайте http://about.aol.aolnetwork/terms_use.

Стандартные условия оказания услуг

РАЗДЕЛ 1. Технические требования для предоставления услуг

- 1.1. Доступность услуги гарантируется Исполнителем при удовлетворении технических требований указанных на странице:
<https://support.webex.com/MyAccountWeb/systemRequirement.do>

РАЗДЕЛ 2. Запрос поддержки и открытие запроса

- 2.1. Услуги оказываются как в плановом порядке, так и на основе запросов, которые открывают в диспетчерской службе Исполнителя сотрудники Заказчика, ответственные за эксплуатацию оборудования и ПО, указанные как администраторы микросайта в бланке Заказа, при возникновении претензии к качеству работы системы, при возникновении необходимости изменений настроек системы или при необходимости консультации.
- 2.2. При необходимости получения поддержки специалист отдела технического сопровождения Заказчика связывается с диспетчером Исполнителя одним из следующих способов:
- Телефон: +7 (495) 784-73-13, через голосовой IVR произнести «Техническая поддержка»;
 - Телефон: +7 (495) 784-73-11;
 - Телефон: +7 (495) 980-26-58;
 - Телефон: 8 (800) 550-4357;
 - E-mail для обращения в техническую поддержку: support@webex-russia.ru
 - E-mail для обращения в клиентскую поддержку: clients@webex-russia.ru
 - Web site: <http://www.webex-russia.ru/>
 - Факс: +7 (495) 784-73-14.
- 2.3. Запросы на поддержку принимаются по указанным адресам и телефонам ежедневно и круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.
- 2.4. При получении запросов 1-го и 2-го приоритета специалисты Сервисного Центра подтверждают факт получения запроса телефонным звонком Заказчику.
- 2.5. Специалист, инициировавший запрос на поддержку, предоставляет следующую информацию:
- номер Договора, по которому Исполнитель оказывает услуги Заказчику;
 - уровень приоритета проблемы;
 - название компании Заказчика;
 - Ф.И.О. контактного лица Заказчика, направляющего обращение, его телефонный номер;
 - телефонный номер, фамилию и имя контактного лица Заказчика, непосредственно работающего с проблемой.
 - подробное описание проблемы/вопроса.
- 2.6. На основании этой информации регистрируется новый запрос. С этого момента запрос на поддержку считается принятым к исполнению.
- 2.7. Диспетчер Исполнителя присваивает запросу уникальный номер и сообщает его инженеру Заказчика, инициировавшему запрос, для дальнейшей идентификации всех работ по данному запросу. Одновременно диспетчер Исполнителя назначает ответственного за выполнение запроса инженера Исполнителя. Инженер Исполнителя полностью отвечает за выполнение запроса.
- 2.8. Вся информация о работе над запросом протоколируется сотрудниками Исполнителя в автоматизированной информационной системе Исполнителя. Клиенты могут отслеживать

ход работ через web-интерфейс данной системы, доступный после соответствующей регистрации на web-сайте.

РАЗДЕЛ 3. Выполнение запросов

- 3.1. Все работы по открытому запросу проводит инженер Исполнителя, в случае необходимости контактируя со специалистом Заказчика. В случае необходимости специалист Заказчика выполняет рекомендованные инженером Исполнителя действия и предоставляет запрашиваемую информацию.
- 3.2. В ходе выполнения запроса на решение инцидента инженер Исполнителя определяет причину неработоспособности системы и устраняет ее.
- 3.3. В ходе выполнения запроса на изменение или предоставление консультации инженер Исполнителя выполняет все необходимые настройки или оказывает консультацию и фиксирует время, затраченное на исполнение запроса.

РАЗДЕЛ 4. Параметры качества оказания услуг

- 4.1. Приоритезация запросов
 - 4.1.1. Для объективной оценки очередности исполнения запросов и ограничения сроков их выполнения Исполнитель использует 4 (четыре) приоритета запросов.
 - 4.1.2. При открытии запроса специалистами Заказчика устанавливается приоритет запроса, соответствующий степени воздействия неисправности на функционирование системы, в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1. Таблица приоритетов

Уровни приоритетов			
Приоритет	Описание	Примеры	
		Сервис	Условия
Критичный	Основной функционал сервиса недоступен	Веб-конференции	Невозможно начать/присоединиться
		Телефония	Невозможно начать/присоединиться: отсутствие сигнала или сигнал «занято»
		Соединение	Недоступны мгновенные сообщения, доступ к DMS
Высокий	Вторичный функционал сервиса недоступен	Веб-конференции	Недоступны: запись встреч, отчеты о встречах, удаленный доступ
		Телефония	Звонки на абонентские номера недоступны, но на бесплатные номера – доступны, и обратная ситуация
		Соединение	Невозможно скачать новый клиент
Средний	Временная или частичная неисправность вторичного функционала: проблемы с брендированием, функции администрирования	Веб-конференции	Временные ошибки доступа на сайт, начала встречи, присоединения ко встрече
		Телефония	Временные ошибки начала, присоединения к телеконференции
		Соединение	Доступ к настройкам администрирования
Низкий	Единичный случай проблемы, ошибки	Все сервисы	Данные перенаправляются на резервную инфраструктуру (резервный сервер) до момента восстановления, затем данные возвращаются на основной сервер

4.2. Сроки обработки запросов в зависимости от приоритета:

Исполнитель гарантирует указанные в таблице 2 сроки реакции и обработки запросов от Заказчика в зависимости от приоритетов запросов указанных в таблице 2.

Таблица 2. Сроки реакции на запросы

Приоритет	1	2	3	4
Прием запросов диспетчерской службой	8x5	8x5	8x5	8x5
Срок реакции на запрос не более	15 минут в рабочие часы, 30 минут в выходные и праздники	30 минут в рабочие часы, 1 час в выходные и праздники	30 минут в рабочие часы, 1 час в выходные и праздники	30 минут в рабочие часы, 1 час в выходные и праздники
Срок решения инцидента	8x5x8 часов	8x5x24 часа	8x5x96 часов	8x5x5 дней

Примечание: В данной таблице первые две цифры указывают на время, в течение которого оказание услуги доступно для Заказчика. Так 8x5 означает- услуга, оказывается, по рабочим дням, в рабочее время. Третья цифра означает срок, в течение которого услуга должна быть оказана (Срок решения запроса).

4.3. Сроки решения по приоритетам приведены для работ, не связанных с внесением изменений и доработкой ПО.

Для неисправностей, относящихся к уровням Приоритета 1 или 2, время решения может определяться как принятие временной меры, позволяющей сократить или исключить ущерб, причиняемый неисправностью, до тех пор, пока не будет получено полноценное разрешение проблемы, при условии, что принятие данных мер позволит перевести неисправность на более низкий уровень Приоритета по сравнению с первоначально определенным (Исполнитель обязан продолжать заниматься решением проблемы до полного разрешения в соответствии с требованиями, предъявляемыми к новому Приоритету неисправности).

4.4. Исполнитель не несет ответственность за отказы в работе Системы вследствие воздействия вредоносных программ (вирусов); за отказы вследствие сбоев в работе Смежных систем (в том числе программного обеспечения, разработанного Заказчиком); за отказы вследствие внесения Заказчиком несогласованных с Исполнителем изменений в конфигурацию ПО или оборудования Системы; за отказы вследствие нарушения Заказчиком правил эксплуатации Системы, определяемых технической документацией на ПО или оборудование Системы, в том числе при невыполнении обязательных периодических операций (например, резервное копирование и т.п.)

Тарифы на сервис WebEx и CMR

Название	Цена за виртуальную комнату в месяц	Цена за виртуальные комнаты в год
WebEx Event Center – до 100 участников Виртуальных комнат – 1 Включает в себя пакет голосовой связи VoIP	\$ 132	\$ 1584
WebEx Event Center – до 500 участников Виртуальных комнат – 1 Включает в себя пакет голосовой связи VoIP	\$ 532	\$ 6384
WebEx Event Center – до 1000 участников Виртуальных комнат – 1 Включает в себя пакет голосовой связи VoIP	\$ 665	\$ 7980
WebEx Event Center – до 3000 участников Виртуальных комнат – 1 Включает в себя пакет голосовой связи VoIP	\$ 21000	\$ 252000
WebEx Training Center – до 30 участников Виртуальных комнат – 1 Включает в себя пакет голосовой связи VoIP на 25000 минут на каждую комнату в месяц	\$ 264	\$ 3168
WebEx Training Center – до 50 участников Виртуальных комнат – 1 Включает в себя пакет голосовой связи VoIP на 25000 минут на каждую комнату в месяц	\$ 464	\$ 5568
WebEx Training Center – до 100 участников Виртуальных комнат – 1 Включает в себя пакет голосовой связи VoIP на 25000 минут на каждую комнату в месяц	\$ 660	\$ 7920
WebEx Support Center – до 5 участников Виртуальных комнат – 1 Включает в себя пакет голосовой связи VoIP на 25000 минут на каждую комнату в месяц	\$ 164	\$ 1968

<p>WebEx Meeting Center – до 25 участников</p> <p>Виртуальных комнат – 1</p> <p>Включает в себя пакет голосовой связи VoIP на 25000 минут на каждую комнату в месяц</p>	\$ 79	\$ 948
<p>WebEx Meeting Center – до 200 участников</p> <p>Виртуальных комнат – 1</p> <p>* лицензия на 200 участников продается на период от 12 месяцев.</p> <p>Включает в себя пакет голосовой связи VoIP на 25000 минут на каждую комнату в месяц</p>	-	\$ 1800
<p>WebEx Enterprise Edition – до 200 участников</p> <p>Виртуальных комнат – минимум 25</p> <p>Включает в себя WebEx Meeting Center, WebEx Training Center, WebEx Event Center, WebEx Support Center</p>	\$ 93	\$ 1116
<p>Сертификат на брендирование одного микросайта (опционально)</p> <p>Единоразовый платеж</p>		\$ 280

Наименование	Цена учётной записи организатора в месяц, за шт., USD, без НДС	Цена учётной записи организатора в год, за шт., USD, без НДС
Доступ на 12 месяцев к сервису CMR 25 *	\$ 60	\$ 720

*Услуга продается от 5-ти лицензий WebEx meeting center + 5 лицензий CMR за год

Цены указаны в Долларах США без учета НДС 18%.

Услуга подключения интегрированной телефонии в сервисах WebEx

Услуга включает в себя доступ к номерам в коде 499 и 8800. Оплата осуществляется ежемесячно по факту использования.

Минуты используются всеми участниками. Пример: мероприятие продолжительностью 60 минут при условии подключения 2х участников к услуге интегрированного аудио, будет израсходовано 120 минут телефонного трафика.

Услуга подключения интегрированной телефонии в сервисах WebEx			
Партномер	Наименование	Количество минут	Цена за минуту в рублях, без НДС
WBX-PSTN-499-1M	Стоимость минуты исходящего вызова в коде 499	1	4,00
WBX-PSTN-8000-1M	Стоимость минуты входящего вызова в коде 8800	1	4,80