



Индивидуальный предприниматель Смирнова Юлия Андреевна

ИНН 253910734542, ОГРНИП 318253600019561

р/с 40802810550000044450 в ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК

БИК 040813608, к/с 30101810600000000608

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

Приложение 2

(от 09.02.2026, вступает в силу 12.01.2026)

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

- акцептовал публичную оферту на сайте <https://globalink.to/legals> (далее – *Оферта*) или заключил Договор с ИП Смирнова Ю. А. о предоставлении права использования возможностей и вычислительных мощностей ГлобалЛинк (далее – *Договор*), то есть для всех Заказчиков.
- акцептовал Оферту или заключил Договор, а также выполнил условия и стал участником программы лояльности GlobalLink Prime, и продолжает выполнять условия этой программы. Для таких участников дополнительно действует отдельное Прайм-приложение к Соглашению.

1. Термины

Исполнитель	ИП Смирнова Ю. А.
Заказчик	лицо, которое акцептовало Оферту или заключило Договор.
Платформа	программное обеспечение, которое предоставляется Заказчику на основании акцептованной Оферты или заключенного Договора.
Предоставление вычислительной мощности (Хостинг)	деятельность Исполнителя по предоставлению вычислительной мощности для размещения информации в рамках Платформы, постоянно подключенной к Интернету.
Услуги	деятельность Исполнителя по оказанию услуг, включая, но не ограничиваясь, регистрацией, продлением, сокрытием данных администратора доменного имени, предоставлением SSL-сертификатов, арендой аппаратных и виртуальных маршрутизаторов, коммутаторов и прочего оборудования. Полный перечень услуг опубликован на сайте или в личном кабинете Заказчика (далее – <i>ЛК ГлобалЛинк/ЛК GlobalLink</i>)



Индивидуальный предприниматель Смирнова Юлия Андреевна

ИНН 253910734542, ОГРНИП 318253600019561

р/с 40802810550000044450 в ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК

БИК 040813608, к/с 30101810600000000608

**Тарифный план
(тариф)**

совокупность ценовых условий, при которых Исполнитель предлагает или предоставляет право использования Платформы, а также Услуг, предоставляемых совместно с Платформой.

**Панель Управления
(ПУ/ЛК ГлобалЛинк/ЛК
GlobalLink)**

программный компонент для управления Платформой; набор инструментов, предоставленных Исполнителем Заказчику для управления Платформой.



Индивидуальный предприниматель Смирнова Юлия Андреевна

ИНН 253910734542, ОГРНИП 318253600019561

р/с 40802810550000044450 в ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК

БИК 040813608, к/с 30101810600000000608

Сайт Исполнителя	веб-сайт Исполнителя globalink.to , с помощью которого Заказчику 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 Исполнителя и иное.
Аккаунт	совокупность данных о Заказчике для его идентификации и предоставления доступа к его данным и настройкам.
Бэкап	ресурс, позволяющий производить копирование и размещение данных по заданному Заказчиком расписанию.
Срок недоступности	срок с момента: принятия в работу службой поддержки Исполнителя сообщения Заказчика или с момента уведомления Исполнителя любым способом о возникшей недоступности, и до момента направления Заказчику сообщения (уведомления) о решении инцидента.
Тикет-система	система обмена сообщениями между Исполнителем и Заказчиком 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 Исполнителя по поддержанию Платформы в работоспособном состоянии: предоставление вычислительной мощности для функционирования Платформы; устранение ошибок, сбоев в работе Платформы; техническую поддержку Платформы и ее пользователей.



Индивидуальный предприниматель Смирнова Юлия Андреевна

ИНН 253910734542, ОГРНИП 318253600019561

р/с 40802810550000044450 в ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК

БИК 040813608, к/с 30101810600000000608

2. **Предмет**

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

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 Исполнитель.
- 2.4. Заказчик, являющийся физическим лицом, вправе активировать за дополнительную плату в ЛК ГлобалЛинк сервис *GL Boost*, предоставляющий Заказчику 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. Исполнитель гарантирует доступность Платформы «GlobalLink» в размерах:
- 1) от 99,5% и выше по итогам года для Заказчиков Платформы, которые получают право использования Платформы с использованием российской аппаратной части (оборудования) или части, расположенной в странах Содружества независимых государств.
 - 2) не менее 99,3% - для остальных Заказчиков.

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



Индивидуальный предприниматель Смирнова Юлия Андреевна

ИНН 253910734542, ОГРНИП 318253600019561

р/с 40802810550000044450 в ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК

БИК 040813608, к/с 30101810600000000608

3.2. В показатель доступности не включено время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной частей ресурсов Исполнителя и Платформы. Если Заказчик использовал Платформу меньше календарного года, то гарантия доступности определяется по фактическому периоду использования Платформы.

3.3. Исполнитель 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 часы наименьшей активности пользователей. При проведении плановых технических работ возможно временное ограничение доступности. При проведении плановых технических работ доступность будет ограничена, Исполнитель уведомляет Заказчика о проведении таких работ по электронной почте не позднее чем за 12 часов до начала проведения работ.

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

3.4. В гарантию доступности не включены:

- время на проведение (не-)запланированных работ по модернизации аппаратной и программной частей ресурсов Исполнителя и Платформы.
- период с момента, когда Исполнитель предоставил Заказчику обходное (временное) решение.
- время на технические работы при возникновении аварийных ситуаций (внеплановые работы),
- работы, направленные на обеспечение бесперебойной работы ресурсов.

Сроки устранения неисправности сервера или оборудования

3.5. 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.

Сроки размещения данных при нулевом балансе

3.6. У Заказчика есть возможность размещать данные на ресурсах Исполнителя в течение 7 дней с момента достижения нулевого баланса и возникновения блокировки аккаунта, то есть приостановления доступа к Платформе.



Индивидуальный предприниматель Смирнова Юлия Андреевна

ИНН 253910734542, ОГРНИП 318253600019561

р/с 40802810550000044450 в ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК

БИК 040813608, к/с 30101810600000000608

Блокировка аккаунта производится не позднее дня, следующего за днем возникновения состояния нулевого баланса.

Особые условия обслуживания для отдельных Заказчиков

- 3.7. Заказчику, активировавшему сервис *GL Boost*, предоставляются следующие возможности:
- 3.7.1. Заказчик вправе самостоятельно назначить повышенный приоритет своему тикету в Панели управления. Такие обращения обрабатываются в приоритетном порядке перед обращениями Заказчиков со стандартным уровнем поддержки, но уступают в очереди тикетам, созданным Прайм-участником. В отсутствие указания Заказчика, его тикеты обрабатываются на общих основаниях без приоритета перед обращениями Заказчиков со стандартным уровнем поддержки;
- 3.7.2. Право пользования Сервисом «Защита от удаления» без взимания дополнительной платы в течение срока действия особых условий в рамках предоставленной Заказчику лицензии на ПО;
- 3.7.3. Право на размещение данных на ресурсах Исполнителя 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.
- 3.7.4. Присвоение аккаунту Заказчика специального визуального статуса (аватара), отображаемого в Панели Управления.

Невозможность одновременного использования сервиса «GL Boost» и программы лояльности GlobalLink Prime.

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

4. **Техническая и информационная поддержка Заказчиков**

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

- по телефону с 03:00 до 12:00 (время московское, UTC 3+). При этом в рамках телефонного разговора ответы на некоторые вопросы могут быть предоставлены голосовым роботизированным помощником без дополнительного участия специалистов Исполнителя.
- в персональном чате посредством модального окна “GL 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:



Индивидуальный предприниматель Смирнова Юлия Андреевна

ИНН 253910734542, ОГРНИП 318253600019561

р/с 40802810550000044450 в ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК

БИК 040813608, к/с 30101810600000000608

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

GL Chat на Сайте	не более 24 часов
------------------	-------------------

Тикет-система	не более 24 часов
---------------	-------------------

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

4.3. Техническая поддержка – деятельность Исполнителя по поддержанию Платформы в работоспособном состоянии, включая, но не ограничиваясь:

1. обеспечением работоспособности и функционирования Платформы;
2. контролем за соблюдением прав доступа и распределение 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 Исполнителя.

4.4. Техническая поддержка Заказчикам предоставляется посредством Тикет-системы.

Время первичной реакции с момента поступления сообщения Заказчика составляет:

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

Тикет система	не более 24 часов
---------------	-------------------

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



5. **Порядок определения компенсации**

5.1. При наличии перерывов в доступности Платформы по вине Исполнителя, Заказчик 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 Заказчика 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 Заказчика). Если сбои продолжаются в течение нескольких дней подряд, компенсация начисляется за каждый день, в котором была превышена длительность перерыва в соответствии с положением.
- при утрате данных Заказчика без возможности восстановления из резервной копии, если такая утрата произошла из-за действий работника Исполнителя, компенсация выплачивается в размере стоимости тарифа конкретного Заказчика за месяц.

5.3. Для компенсации Заказчик должен в течение 30 (тридцати) дней с момента обнаружения недоступности Платформы или компонента Платформы:

- создать запрос через Тикет-систему,
- направить запрос по электронной почте info@globalink.to, в котором необходимо указать период недоступности, а также выразить желание получить компенсацию.

В течение 30-ти рабочих дней с даты получения запроса на компенсацию Исполнитель предоставляет ответ на запрос, в котором будут указаны условия предоставления Заказчику компенсации за срок недоступности или мотивированный отказ от её предоставления.

5.4. Случаи непредоставления компенсации:

- недоступность вследствие несанкционированного доступа (взлома) аккаунта, файлов или сайтов Заказчика третьим лицом через их код, CMS, похищенные с компьютера пользователя реквизиты доступа и в других случаях, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя, и, как следствие, также не компенсируется утрата файлов и бэкапов Заказчика;
- при возникновении DDoS-атак, наступлении иных непредвиденных обстоятельств, в том числе недоступность вследствие изменения порядка



Индивидуальный предприниматель Смирнова Юлия Андреевна

ИНН 253910734542, ОГРНИП 318253600019561

р/с 40802810550000044450 в ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК

БИК 040813608, к/с 30101810600000000608

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 Заказчика условий публичной оферты и приложений к ней;
- проблемы в программном обеспечении Заказчика, установленном им самостоятельно, повлекшие за собой простой в обслуживании;
- иные обстоятельства, находящиеся вне зоны ответственности Исполнителя, в том числе аварии в дата-центре или проблемы во внешних каналах связи (включая ошибки у магистральных провайдеров, на которые Исполнитель не может повлиять), а также обстоятельства, указанные в Оферте или Договоре о предоставлении права использования программного комплекса для ЭВМ «ГлобалЛинк» и услуг по ее сопровождению.

6. Ответственность

- 6.1. Исполнитель 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 Исполнителю.
- 6.2. Заказчик 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 Исполнитель не несет ответственности за любой ущерб, причиненный Заказчику вследствие несанкционированного доступа третьих лиц к информационным материалам Заказчика.
- 6.4. Совокупная ответственность Исполнителя по Оферте, Договору и Соглашению ограничивается возмещением Заказчику прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Заказчиком по тарифу за месяц. Эта компенсация – единственное и исключительное возмещение Заказчику ущерба за возникшие сбои.



Индивидуальный предприниматель Смирнова Юлия Андреевна

ИНН 253910734542, ОГРНИП 318253600019561

р/с 40802810550000044450 в ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК

БИК 040813608, к/с 30101810600000000608

Прайм-приложение к SLA

Соглашение об уровне обслуживания для Прайм-участников

В этом приложении описаны дополнительные гарантии, услуги и преимущества Программы GlobalLink 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 Заказчиков, 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 GlobalLink Prime, в рамках которой Участники получают дополнительные преимущества, которые описаны в этом прайм-приложении.
Прайм-участник	Заказчик - юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, который: выплачивает Исполнителю месячное вознаграждение по Оферте или Договору от 50 000 (пятидесяти тысяч) рублей и более, и получил от Исполнителя 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 Исполнителя, отражающая финансовые отношения Исполнителя и Прайм-участника.



Индивидуальный предприниматель Смирнова Юлия Андреевна

ИНН 253910734542, ОГРНИП 318253600019561

р/с 40802810550000044450 в ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК

БИК 040813608, к/с 30101810600000000608

1. Предмет

- 2.1. Исполнитель 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
GL 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 Исполнитель 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 Исполнителем:



Индивидуальный предприниматель Смирнова Юлия Андреевна

ИНН 253910734542, ОГРНИП 318253600019561

р/с 40802810550000044450 в ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК

БИК 040813608, к/с 30101810600000000608

- 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”, ISPManger, 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 Исполнителя 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.