

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ «ЗАЩИТА ОТ DDOS-АТАК (QRATOR)», «ЗАЩИТА ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЙ (QRATOR)»

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим Доступность Услуги, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги.
- 1.2. Услуги предоставляются Заказчику Исполнителем совместно с партнером (Qrator Labs, далее – Партнер). Заказчик уведомлен и согласен с тем, что в рамках предоставления Услуги трафик будет проходить в том числе и через сеть Партнера.
- 1.3. Исполнитель гарантирует работу сети в рамках своей зоны ответственности и не несет ответственность за возможные неполадки в сетях за пределами зоны ответственности Исполнителя.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведения Исполнителем Регламентных и/или Срочных работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Согласно пункту 6.5. Регламента взаимодействия Сторон для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Табл. 1. Целевые значения по обработке Обращений Заказчика

Параметры устанавливаемых целевых значений	Название тарифного плана		
	Professional	Business	Corporate
Время реакции 1-й линии поддержки, предоставляемой Исполнителем, не более	15 мин	15 мин	15 мин
Время реакции на заявку через портал https://client.qrator.net/qrator 2-й, 3-й линии поддержки, предоставляемой Партнером, не более	30 мин	30 мин	30 мин

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И/ИЛИ СРОЧНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных работ и/или Срочных работ в отношении Услуги приведены в Таблице 2.

Табл. 2. Условия проведения Регламентных и/или Срочных работ

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Время проведения Регламентных / Срочных работ не ухудшает установленные для тарифного плана показатели	Не менее чем за 1 (один) рабочий день до начала перерыва	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 1 (один) рабочий день до начала перерыва
Срочные работы	гарантированной доступности, приведенные в Табл.3	Непосредственно перед началом перерыва	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику непосредственно перед началом проведения работ

5. ПАРАМЕТРЫ ДОСТУПНОСТИ, РЕАЛИЗУЕМЫЕ УСЛУГОЙ

- 5.1. Целевые (гарантированные) значения Доступности защищаемого сервиса Заказчика, приведены в Табл.3.

Табл. 3. Показатели Доступности защищаемого ресурса Заказчика

Показатель доступности защищаемого сервиса Заказчика	Название тарифного плана		
	Professional	Business	Corporate
Гарантированная доступность защищаемого сервиса Заказчика при условии отсутствия причин недоступности Услуги 24x7x365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году),	не менее 97,0%	не менее 99,0%	не менее 99.5%

- 5.2. Показатели Доступности защищаемого сервиса Заказчика, реализуемые Услугой, рассчитываются ежемесячно на основе данных запросов на устранение неисправности, поданных Исполнителем через личный кабинет портала <https://client.grator.net/grator>.
- 5.3. Доступность защищаемого сервиса Заказчика, реализуемые Услугой, определяется следующим образом: вычитая из общего времени в отчетном периоде (календарном месяце) совокупности времени Недоступности защищаемого сервиса Заказчика, деленное на общее время в текущем календарном месяце.
- 5.4. Время недоступности защищаемого сервиса Заказчика начинает течь с момента подачи Заказчиком Обращения на устранение неисправности. Заказчик должен сообщить о прекращении Доступности защищаемого сервиса через личный кабинет портала <https://client.grator.net/grator>. Время Недоступности защищаемого сервиса Заказчика истекает в момент устранения неисправности.
- 5.5. После устранения неисправности поданное Обращение может временно оставаться открытым для дальнейшего выяснения случившегося, и закрыта Заказчиком после выполнения всех относящихся к тому административных работ.
- 5.6. Общее время Недоступности защищаемого сервиса Заказчика по причине ряда периодически возникающих сбоев с одинаковыми причинно-следственными связями в отношении одного и того же защищаемого сервиса Заказчика, является совокупностью времени Недоступности Услуги в соответствии с Заявкой на устранение неисправности и не включает в себя время Доступности Услуги между периодически возникающими сбоями.

6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Если Доступность защищаемого сервиса Заказчика за один календарный месяц не соответствует п. 5.1. настоящего Соглашения, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

Гарантированная Доступность защищаемого сервиса Заказчика в месяц	Время недоступности защищаемого сервиса Заказчика	Размер компенсации, в %
не менее 97,0%	более 21,6 ч в месяц	10%
не менее 99,0%	более 7,2 ч в месяц	10%
не менее 99,5%	более 3,6 ч в месяц	10%
более 99,5% ¹	от 8 мин. до 3,6 ч в месяц	10%

- 6.2. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней бесплатного оказания Услуги, вплоть до 1 (одного) календарного месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за Услугу за 1 (один) календарный месяц и установленного процента компенсации. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.
- 6.3. Компенсация за Недоступность защищаемого сервиса Заказчика по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – 1 (один) календарный месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 6.4. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется Заказчиком на официальном бланке Заказчика и подписывается уполномоченным лицом Заказчика, с обязательным указанием номера Обращения, в котором сообщалось о Недоступности Услуги, времени недоступности Услуги и даты недоступности Услуги.
- 6.5. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 30 (тридцати) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если

¹ Предельным значением доступности для сервисов, размещаемых в облаке Исполнителя, является совокупная доступность инфраструктуры SberCloud, определяемая значением 99,982%

неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.

- 6.6. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон.

7. ОТЧЕТНОСТЬ

- 7.1. Подключая Услуги, Заказчик получает доступ в личный кабинет портала <https://client.grator.net/grator>, в котором ему доступны подробная статистика по трафику и ежемесячные отчеты об инцидентах в формате PDF.