

ОБЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение):
- является документом, фиксирующим Доступность Услуг;
 - определяет принципы классификации и условия обработки Обращений Заказчика к Исполнителю, а также общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в процессе предоставления Услуг по Договору;
 - содержит описание процедур, относящихся к устранению неисправностей, эскалации и проведению Регламентных, Срочных работ, а также формализует процедуру оповещения Заказчика об инцидентах;
 - устанавливает порядок коммуникации Сторон по разным типам запросов (на подключение, изменение, отключение Услуг);
 - устанавливает ответственность Исполнителя за несоблюдение условий Соглашения.
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении или SLA Услуги, она считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что дает Заказчику право на получение пересчета стоимости Услуги (компенсации).
- 1.3. Настоящее Приложение является общим по отношению к SLA Услуг. В случае его противоречия условиям, изложенным в SLA конкретных Услуг – действуют условия SLA таких Услуг. Во всех остальных случаях действуют условия настоящего Соглашения, в том числе, но не ограничиваясь, понятия и определения, используемые в SLA Услуг, применяются в соответствии с ним.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- | | | |
|-------|---|--|
| 2.1. | <i>Вендор</i> | – компания, выпускающая и поставляющая продукты и услуги под своей торговой маркой. |
| 2.2. | <i>Время восстановления</i> | – промежуток времени с момента регистрации Обращения до полного завершения работ по обработке Обращения без учета времени коммуникаций между представителями Заказчика и Исполнителя. |
| 2.3. | <i>Время доступности Услуги (ВД)</i> | – время, в которое Услуга должна нормально функционировать (измеряется в процентах для каждого отчетного периода на основании установленного Режимы предоставления). |
| 2.4. | <i>Время недоступности Услуги (ВН)</i> | – сумма времени недоступности Услуги за период оказания Услуги, за исключением времени проведения Регламентных, Срочных работ (измеряется в минутах). |
| 2.5. | <i>Время поддержки Услуги (ВП)</i> | – время, в которое Исполнителем предоставляется техническая поддержка оказываемой Услуги. |
| 2.6. | <i>Время проведения Регламентных работ (ВППР)</i> | – сумма времени проведения Регламентных работ за период оказания Услуги (измеряется в минутах). |
| 2.7. | <i>Время реакции</i> | – промежуток времени, в течение которого Исполнитель, получивший установленным способом обращение, классифицирует его, регистрирует с присвоением идентификационного номера и приступает к его обработке. |
| 2.8. | <i>Деградация</i> | – ухудшения качества Услуги, несоответствие параметров качества Услуги заявленным параметрам в Соглашении об уровне предоставления Услуги. |
| 2.9. | <i>Доступность Услуги</i> | – способность Услуги выполнять согласованную функцию, когда это необходимо. Услуга считается доступной, если ее характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам. |
| 2.10. | <i>Запрос</i> | – зарегистрированное в СРО Обращение. |
| 2.11. | <i>Запрос на изменение</i> | – заявка, являющаяся формализованным предложением о реализации изменения информационного ресурса (добавления, модификации или удаления), выполняемого посредством официальных и контролируемых процедур изменения. |
| 2.12. | <i>Запрос на обслуживание</i> | – формализованный запрос на выполнение стандартных действий в рамках технической поддержки, не требующих изменения ИТ-услуги и не вызванных снижением качества ее оказания или заявка, предопределяющая стандартное с точки зрения информационных технологий действие по устранению события, являющегося частью нормальной работы ИТ-услуги и не способного привести к остановке услуги или снижению качества ее оказания. |
| 2.13. | <i>Инженер</i> | – технический сотрудник Исполнителя, назначенный ответственным лицом за решение Инцидента. |
| 2.14. | <i>Инициатор Запроса</i> | – уполномоченный представитель Заказчика, инициировавший соответствующий Запрос. |
| 2.15. | <i>Инцидент</i> | – любое событие, не являющееся частью нормального функционирования Услуги, которое привело или может привести к прерыванию или снижению качества ее оказания. |
| 2.16. | <i>Контактный центр</i> | – Центр обработки обращений Заказчика. |

2.17.	<i>Недоступность Услуги</i>	–	подтвержденный факт существенного снижения качества или частичного или полного прекращения оказания Услуги Заказчику в том объеме и конфигурации, в которых Услуга была заказана Заказчиком.
2.18.	<i>Номер Запроса</i>	–	регистрационный номер, присваиваемый Запросу в СРО.
2.19.	<i>Обращение</i>	–	информация, направленная уполномоченными представителями Заказчика в сторону Исполнителя, согласно порядку, установленному Соглашением.
2.20.	<i>Период оказания Услуги</i>	–	календарный месяц, в котором Услуга оказывалась Заказчику Исполнителем.
2.21.	<i>Приоритет</i>	–	категория, используемая для того, чтобы установить относительную важность Обращения Заказчика, определяет очередность обработки и стандартные нормы времени выполнения.
2.22.	<i>Рабочий день</i>	–	день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Российской Федерации при 5 (пяти) дневной рабочей неделе.
2.23.	<i>Регламентные работы</i>	–	комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя.
2.24.	<i>Режим предоставления</i>	–	установленный период времени, в течение которого Исполнитель обязан обеспечить Доступность Услуги.
2.25.	<i>Система Регистрации Обращений (СРО)</i>	–	информационная система Исполнителя, предназначенная для регистрации и обработки обращений Заказчика.
2.26.	<i>Служба технической поддержки</i>	–	группа технических специалистов Исполнителя, обладающих необходимым уровнем компетенции и выполняющих работы по устранению неисправностей.
2.27.	<i>Срочные работы</i>	–	комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя.
2.28.	<i>Уполномоченный представитель Заказчика</i>	–	сотрудник(-и) на стороне Заказчика, уполномоченный(-ые) направлять Обращения и Запросы Исполнителю.
2.29.	<i>Уполномоченный представитель Исполнителя</i>	–	сотрудник(-и) на стороне Исполнителя, уполномоченный(-ые) взаимодействовать с Заказчиком в процессе обработки Обращений и Запросов.

3. РЕЖИМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

- 3.1. Для Услуг устанавливается Режим предоставления 24x7x365(6) – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.
- 3.2. Доступность Услуг измеряется в процентах и рассчитывается по формуле:

$$(ВД - (ВН - ВППР) / ВД) \times 100$$
, где:
- ВД – Согласованное время доступности Услуг в год (определяется для каждого отчетного периода на основании установленного Режима предоставления);
 - ВН – Суммарное время недоступности Услуг (на основании данных от системы мониторинга и зарегистрированных в отчетный период Обращений Заказчика) за вычетом времени на коммуникации представителей Исполнителя с представителями Заказчика с целью уточнения параметров Обращений за Отчетный период;
 - ВППР – Время проведения Регламентных работ.
- 3.3. Целевые (гарантированные) значения Доступности Услуг приведены в соответствующих SLA Услуг.
- 3.4. Время недоступности Услуги – это комбинация двух факторов: (i) периода, на протяжении которого происходил перерыв в предоставлении Услуги, и (ii) периода, на протяжении которого происходило ухудшение качества (Деградация) Услуги (применяется при условии, что определение и описание случаев Деградации прямо предусмотрены в SLA Услуги).
- 3.5. Для расчета времени недоступности Услуги период перерыва Услуги учитывается в объеме 100%, а период ухудшения качества Услуги (Деградация) – в объеме 20%.
- 3.6. Согласованным параметром Доступности Услуги является процентное отношение времени фактической доступности Услуги к максимально возможному времени доступности Услуги.
- 3.7. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления Услуг, как предоставление Услуг в штатном режиме и не учитывать их при расчёте Доступности Услуг, если:
- 3.7.1. в ходе обработки Обращения будет установлено, что Недоступность Услуг была вызвана непосредственными действиями (бездействием) Заказчика или третьих лиц, включая, но не ограничиваясь: изменениями настроек, прямо или косвенно влияющих на программное обеспечение или оборудование, находящееся в зоне ответственности Исполнителя, производимых без согласования с Исполнителем; нарушения по вине Заказчика положений Договора в части обеспечения условий, необходимых для оказания Услуг;
- 3.7.2. Недоступность Услуг произошла по мотивированному требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
- 3.7.3. они возникли в результате обстоятельств непреодолимой силы;
- 3.7.4. Недоступность Услуг возникла в результате проведения DoS/DDoS-атак на вычислительные системы Заказчика, размещенные в Облаке Cloud.

4. КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 4.1. Соглашение предусматривает следующие типы Обращений Заказчика к Исполнителю:
- 4.1.1. Инцидент.

- 4.1.2. Запрос на обслуживание.
- 4.1.3. Запрос на изменение.
- 4.1.4. Претензия в связи с выплатой компенсации (штрафа) за нарушение Доступности Услуги, времени реакции, времени восстановления.
- 4.1.5. Запрос на оказание услуг в рамках услуги «Managed Services».
- 4.2. Соглашение предусматривает следующие типы Обращений Исполнителя к Заказчику:
- 4.2.1. Информирование о проведении Регламентных работ.
- 4.2.2. Информирование о проведении Срочных работ.

5. КАТЕГОРИЗАЦИЯ И ПРИОРИТЕЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 5.1. Обращение, зарегистрированное в СРО Исполнителя, является Запросом и подлежит категоризации и приоритезации.
- 5.2. Целевые показатели по максимальному времени реакции и максимальному времени восстановления при обработке Запросов Заказчика зависят от присваиваемых Запросам Приоритетов.
- 5.3. Приоритет используется для установления относительной важности Обращения Заказчика, определяет очередность обработки и стандартные нормы времени выполнения. Приоритет присваивается в зависимости от степени воздействия (Таблица 1):

Табл. 1. Характеристики приоритетов при обработке Обращений

Тип	Приоритет	Описание приоритета
Инцидент	Критичный	Инцидент влечет за собой остановку или полную потерю работоспособности сервиса. Становятся недоступны критические функции, которые препятствуют организации работы сервиса.
	Высокий	Инцидент влечет за собой значительную потерю работоспособности сервиса, при этом сервис сохраняет работоспособность в ограниченном объеме.
	Средний	Инцидент влечет за собой несущественную потерю работоспособности сервиса. Это незначительная ошибка или неудобство, ошибки, которые не препятствуют проведению операций.
	Низкий	Инцидент влечёт за собой частичную недоступность сервиса, не влияющую на работоспособность Услуги, решение потребуется в будущем, до которого воздействие Инцидента на выполнение текущих задач не проявится или его можно временно избежать.
Запрос на обслуживание	Высокий	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему Услуг, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Услуг. Срочные вопросы, возникающие при эксплуатации сервиса.
	Средний	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему Услуг, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Услуг. Консультации пользователей по работе с сервисом, предоставление инструкций и обучающих материалов, предоставление статистических данных, отчетов.
Запрос на изменение	Неприменимо	Добавление, модификация или удаление чего-либо, что может повлиять на Услугу или сервис.

- 5.4. Виды инцидентов, возникающих у Заказчика, за разрешением которых осуществляется обращение к Исполнителю:
 - отсутствует доступ к КУ ENT, КУ резервным копированием ВМ или КУ ADV, КУ MLS для выполнения задач по управлению Виртуальным сервером или группой Виртуальных серверов, а также управления учетными записями пользователей;
 - отсутствует возможность создания, управления, изменения параметров, удаления виртуальных серверов;
 - отсутствует возможность выбрать необходимый размер виртуализированных вычислительных мощностей для создания виртуальных серверов, а также выделенного виртуального дискового хранилища с различными параметрами производительности в рамках согласованного Заказа;
 - отсутствует доступ в сеть Интернет;
 - возможная DDoS-атака на публикуемый WEB-сервис Заказчика, поставленный под защиту с использованием Услуги «Защита от DDoS-атак (QRATOR)» или «Защита веб-приложений (Qrator)» (в случае подключения соответствующих Услуг);
 - подозрения на некорректные действия сотрудника Исполнителя, выполненные им в ходе предоставления услуги Managed Services и повлекшие за собой нарушение конфиденциальности и/или целостности данных Заказчика, а также доступности предоставляемых Заказчиком на базе Инфраструктуры Исполнителя сервисов и/или услуг.
- 5.5. В случае возникновения подозрений на некорректные действия Исполнителя, выполненные им в ходе предоставления услуги Managed Services, сотрудники Заказчика и Исполнителя, назначенные ответственными за разбирательства по факту возникновения соответствующего инцидента:
 - 5.5.1. осуществляют анализ журналов событий «Организации» (тенанта) клиента, доступные через КУ ENT, КУ резервным копированием ВМ или КУ ADV (в случае подключения сервиса Cloud Trace Service) за время возникновения инцидента;
 - 5.5.2. в случае, если по результатам анализа соответствующих журналов событий за обозначенное время в нём отсутствуют зарегистрированные события входа в «Организацию» (тенант) Заказчика с использованием КУ ENT, КУ резервным

копированием ВМ или КУ ADV из-под учётных записей сотрудников Исполнителя, стороны признают, что инцидент был вызван событиями, не связанными с предоставлением услуги «Managed Services»;

- 5.5.3. в случае наличия в журналах зарегистрированных событий входа в «Организацию» (тенант) Заказчика из-под учётных записей сотрудника Исполнителя и/или Заказчика лица, вызвавшее инцидент и перечень осуществляемых ими действий определяется с использованием и/или предоставлением записей из журналов событий «Организации» (тенанта);
- 5.5.4. в случае отсутствия в журналах зарегистрированных событий, свидетельствующих о некорректных действиях сотрудников Исполнителя и/или Заказчика, повлекших за собой нарушение конфиденциальности и/или целостности данных Заказчика, а также доступности предоставляемых Заказчиком на базе Инфраструктуры Исполнителя сервисов и/или услуг, стороны признают, что инцидент был вызван событиями, не связанными с предоставлением услуги Managed Services.
- 5.6. В случае возникновения инцидентов Исполнитель направляет по запросу Заказчика отчёт, содержащий фактические измерения и рассчитанные значения гарантируемых параметров Услуги.
- 5.7. Отчёты направляются по запросу Заказчика в течение одной недели после окончания Отчётного периода по электронной почте.
- 5.8. Отчёты содержат данные о выполнении параметров качества оказания Услуги:
- нарушения в выполнении установленных параметров качества Услуги;
 - статистика по обработанным Запросам.

6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 6.1. Исполнитель предпринимает меры для устранения неисправностей, перерывов в работе Услуг или ухудшения качества оказываемых Услуг.
- 6.2. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 6.3. ВП Услуги устанавливается на основании типа и приоритета Обращения в соответствии с Таблицей 2.
- 6.4. Исполнитель гарантирует следующие целевые показатели по максимальному времени реакции и максимальному времени восстановления при обработке Обращений Заказчика (Таблица 2):

Табл. 2. Время реакции и время восстановления по Обращениям Заказчика

Тип	Приоритет	Время реакции (ч.)	Время восстановления (ч.)	ВП
Инцидент	Критичный	0,25	4	24*7 - круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
	Высокий	0,25	8	
	Средний	0,25	12	9*5 - с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации
	Низкий	0,25	24	
Запрос на обслуживание	Высокий	0,25	24	
	Средний	0,25	48	
Запрос на изменение	Не применимо	-	-	По согласованию Сторон

- 6.5. Указанные в п. 6.4. Соглашения целевые показатели по максимальному Времени реакции и максимальному Времени восстановления применимы в случае отсутствия таковых в SLA Услуг. Если в SLA Услуг определены иные целевые показатели по максимальному Времени реакции и максимальному Времени восстановления, то применяются они (п. 1.3. Соглашения).
- 6.6. При наличии веских причин, обстоятельств, не позволяющих выполнить целевые показатели по максимальному Времени восстановления, Исполнитель до наступления крайнего срока решения по Обращению может запросить и согласовать с Инициатором Запроса изменение приоритета Обращения и Времени восстановления по нему или согласовать приостановление Обращения до согласованной даты.
- 6.7. Если Инцидент возник в результате системной ошибки, и для его устранения необходимо выполнение работ вендором, внешним подрядчиком (выпуск патча, недокументированные настройки и т.д.), то такой Инцидент устраняется в сроки, определенные вендором, внешним подрядчиком. При этом Исполнитель:
- 6.7.1. Обязан провести поиск временного (обходного) решения для минимизации влияния такого Инцидента на качество и Доступность Услуги;
- 6.7.2. Вправе увеличить максимальное время решения Запроса пропорционально периоду срока, установленного вендором/внешним подрядчиком для решения такого Запроса;

- 6.7.3. Не несет ответственность перед Заказчиком за превышение вендором/внешним подрядчиком сроков выполнения работ, направленных на решение Запроса.

7. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И СРОЧНЫХ РАБОТ

- 7.1. Регламентные, Срочные работы проводятся в соответствии с условиями, предусмотренными Соглашением и соответствующим разделом SLA Услуг.
- 7.2. Исполнитель имеет право, уведомив по электронной почте уполномоченное (-ые) лицо (-а) Заказчика, указанного (-ых) в п. 3 Приложения № 4. к Договору, прерывать предоставление доступа к Услуге в случае проведения Регламентных, Срочных работ.
- 7.3. Перерыв в предоставлении Услуги в результате превышения согласованного Сторонами времени проведения Исполнителем Регламентных, Срочных работ является Недоступностью Услуги.
- 7.4. Условия проведения Регламентных, Срочных работ в отношении Услуг приведены в Таблице 3:

Табл. 3. Условия проведения Регламентных, Срочных работ

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 1 (одного) часа в месяц. Интервалы между перерывами - не менее 14 (четырнадцати) календарных дней.	Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва.	Регламентные работы проводятся преимущественно в часы наименьшей нагрузки (в интервале с 23:00 до 06:00 по московскому времени).
Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Непосредственно перед началом работ или заранее, по факту обнаружения неисправности.	В случае обнаружения аварийной ситуации, которая требует незамедлительных действий для ее предотвращения уведомление производится непосредственно перед началом работ. Если обнаруженная неисправность не влияет на работоспособность основного функционала Услуги и работы по ее устранению могут быть проведены в часы наименьшей нагрузки уведомление о данных работах производится не позднее чем за 2 (два) часа до начала перерыва.

- 7.5. Указанные в п. 7.4. условия проведения Регламентных, Срочных работ применимы в случае отсутствия таковых в SLA Услуг. Если в SLA Услуг определены иные условия, то применяются они (в соотв. с п. 1.3. Соглашения).

8. МЕТОДЫ И ПОРЯДОК КОММУНИКАЦИЙ

- 8.1. Коммуникации между Заказчиком и Исполнителем осуществляются путем обращения уполномоченного представителя Заказчика в Контактный центр Исполнителя с дальнейшей маршрутизацией Запроса уполномоченному представителю Исполнителя в соответствии с тематикой Запроса, либо путем прямого обращения уполномоченного представителя Заказчика непосредственно к представителю Исполнителя по контактам и в соответствии с компетенциями, указанными в Приложении № 4. к Договору.
- 8.2. Обращения подлежат регистрации в СРО Исполнителя, маршрутизации и исполнению, а документы рассмотрению только в случае успешного прохождения представителями Заказчика следующей процедуры идентификации:
- 8.2.1. При подаче Обращения по электронной почте – по исходящему адресу электронной почты письма. Принимаются к исполнению только Обращения, поданные с адресов уполномоченных представителей Заказчика (Приложение № 4. к Договору).
- 8.2.2. При подаче Обращения по телефону – посредством сообщения при обращении в одну из служб Исполнителя ФИО и идентификационного номера Заказчика (в случае его отсутствия – номера Договора), по которому осуществляется предоставление Услуги.
- 8.3. Исполнитель вправе не регистрировать Обращение в случаях:
- 8.3.1. Если контактное лицо Заказчика не входит в список уполномоченных контактных лиц или групп контактных лиц Заказчика согласно Приложению № 4. к Договору.
- 8.3.2. Если в СРО Исполнителя уже зарегистрировано аналогичное Обращение от другого контактного лица Заказчика.
- 8.3.3. Если Заказчиком нарушены требования к содержанию Обращений, описанные в Соглашении.
- 8.4. В случае подачи Обращения представителем Заказчика, отсутствующим в списке уполномоченных контактных лиц или групп контактных лиц Заказчика, Исполнитель оставляет за собой право связаться с уполномоченным представителем Заказчика и, при подтверждении им необходимости передачи Обращения, зарегистрировать Обращение соответствующим образом в СРО.
- 8.5. Заказчик может обратиться в Контактный центр Исполнителя в т.ч. по вопросам обработки персональных данных (если применимо в рамках оказания Услуг), указанные запросы Заказчика пересылаются Контактным центром Исполнителя в рамках его компетенции уполномоченному лицу Исполнителя, ответственному за обработку указанных обращений.

9. ЭСКАЛАЦИЯ ЗАПРОСОВ

- 9.1. Исполнитель обеспечивает выполнение процедур внутренней эскалации при обработке Запросов Заказчика в следующих случаях:
- 9.1.1. Исполнителю для проведения работ по Запросу требуется привлечение дополнительных ресурсов;
- 9.1.2. в момент подачи Запроса требования Заказчика выходят за рамки оказываемых Заказчику Услуг;
- 9.1.3. для согласования с Заказчиком вопросов, возникших в ходе выполнения работ по Запросу и находящихся вне зоны компетенции или ответственности Исполнителя.
- 9.2. При описанных в п. 9.1 Соглашения случаях эскалации Запроса возможно увеличение максимального времени решения при обработке Запроса, что согласуется Сторонами в отдельном порядке в ходе выполнения работ по Запросу.

10. РАБОТА С ИНЦИДЕНТАМИ И ЗАПРОСАМИ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

- 10.1. При обнаружении Заказчиком неисправности или ухудшения качества оказываемой Услуги, представитель Заказчика из числа лиц, уполномоченных настоящим Соглашением, инициирует передачу Запроса на устранение неисправности в адрес Исполнителя.
- 10.2. Приоритет Запроса на устранение неисправности назначается Исполнителем согласно описанию соответствующего приоритета, указанного в Таблице 1.
- 10.3. При возникновении у Заказчика необходимости в проведении работ в инфраструктуре виртуального сервера, собственной инфраструктуре или смежных системах, представитель Заказчика (Приложение № 4. к Договору) инициирует передачу Запроса на обслуживание в адрес Исполнителя.
- 10.4. Запросы могут быть переданы Заказчиком Исполнителю посредством обращения в Контактный центр Исполнителя посредством передачи сообщения электронной почты, а также по телефону.
- 10.5. Инициатор Запроса сообщает Исполнителю следующую информацию:
- Имя и фамилию.
 - Телефонный номер и адрес электронной почты.
 - Описание ситуации, проблемы, неисправности и/или наблюдаемого ухудшения качества оказываемой Услуги, вызвавшие необходимость обращения к Исполнителю.
 - Данные о затрагиваемых ситуацией, проблемой, неисправностью и/или наблюдаемым ухудшением качества оказываемой Услуги бизнес-процессах или систем.
 - Формулировку задачи с подробным описанием требуемых к исполнению работ, содержание вопроса и/или консультационного Обращения со слов Инициатора Запроса.
 - Описание ожидаемого результата.
- 10.6. Для целей контроля качества при выполнении работ по Запросу, Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в собственной СРО с присвоением Запросу уникального идентификационного номера.
- 10.7. После регистрации Запроса Заказчика в СРО Исполнитель, используя переданную Заказчиком контактную информацию, информирует Заказчика о том, что обращение было зарегистрировано, сообщает Заказчику время регистрации Запроса, уникальный идентификационный номер Запроса и присвоенный ему Приоритет.
- 10.8. В течение максимального Времени реакции, согласованного в Соглашении (если иные сроки не оговорены в SLA Услуги), Исполнитель обеспечивает надлежащую маршрутизацию Запроса на своих сотрудников, ответственных за обработку Запросов на устранение неисправностей.
- 10.9. Запрос, регистрируемый в СРО Исполнителя, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:
- Наименование компании Заказчика.
 - Имя и фамилию Инициатора Запроса.
 - Телефонный номер и адрес электронной почты Инициатора Запроса.
 - Описание ситуации, проблемы, неисправности и/или наблюдаемого ухудшения качества оказываемой Услуги / Формулировка задачи с подробным описанием требуемых к исполнению работ, содержание вопроса и/или консультационного Обращения со слов Инициатора Запроса.
- 10.10. При необходимости инженеры Исполнителя, непосредственно отвечающие за исполнение Запроса, связываются с Инициатором Запроса для уточнения деталей по Запросу. В случае, если информация, запрашиваемая инженерами Исполнителя, не может быть предоставлена Инициатором Запроса в момент непосредственной связи, Исполнитель вправе увеличить максимальное время решения Запроса пропорционально периоду ожидания дополнительной информации от Инициатора Запроса. В случае, если Инициатор Запроса не предоставляет Исполнителю дополнительной информации для решения Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента уточнения деталей по Запросу, такой Запрос считается отмененным и подлежит закрытию.
- 10.11. После проведения работ по Запросу Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию по Запросу в СРО. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. Если Инициатор Запроса не подтверждает успешность выполнения Запроса, Исполнитель оценивает произведенные по Запросу работы, согласовывает с Инициатором Запроса продолжение работ по Запросу и список дополнительных необходимых к исполнению работ. В случае если подтверждение или отклонение успешности выполнения Запроса не было получено Исполнителем от Инициатора Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента передачи Исполнителем в адрес Инициатора Запроса уведомления об окончании работ по Запросу, такой Запрос считается успешно выполненным и подлежит закрытию.

11. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ

- 11.1. При возникновении у Заказчика необходимости в подключении новой Услуги посредством Технической поддержки представитель Заказчика инициирует передачу Запроса на подключение Услуги в адрес Исполнителя.
- 11.2. Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в СРО в порядке, установленном разделе 10 Соглашения.

- 11.3. Запрос на подключение Услуги посредством подписание соответствующего Заказа должен содержать файл бланка Заказа на изменение конфигурации действующей Услуги с пометкой «Изменение» и указанием номера и даты, ранее переданного Заказчиком Исполнителю Заказа на подключение или изменение конфигурации действующей Услуги.
- 11.4. При необходимости инженеры Исполнителя, непосредственно отвечающие за исполнение Запроса, связываются с Инициатором Запроса для целей уточнения деталей по Запросу. В случае, если информация, запрашиваемая инженерами Исполнителя, не может быть предоставлена Инициатором Запроса в момент непосредственной связи, Исполнитель вправе увеличить максимальное время решения Запроса пропорционально периоду ожидания дополнительной информации от Инициатора Запроса. В случае, если Инициатор Запроса не предоставляет Исполнителю дополнительной информации для решения Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента уточнения деталей по Запросу, такой Запрос считается отменным и подлежит закрытию.
- 11.5. После проведения работ по Запросу на подключение Услуги, Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию по Запросу в СРО и может связаться с Инициатором Запроса для подтверждения успешности выполнения Запроса. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. Если Инициатор Запроса не подтверждает успешность выполнения Запроса, Исполнитель оценивает произведенные по Запросу работы, согласовывает с Инициатором Запроса продолжение работ по Запросу и список дополнительных необходимых к исполнению работ. В случае если подтверждение или отклонение успешности выполнения Запроса не было получено Исполнителем от Инициатора Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента передачи Исполнителем в адрес Инициатора Запроса уведомления об окончании работ по Запросу, такой Запрос считается успешно выполненным и подлежит закрытию.

12. РАБОТА С ЗАПРОСАМИ НА ИЗМЕНЕНИЕ

- 12.1. При возникновении у представителя Заказчика (Приложение № 4 к Договору) необходимости в изменении конфигурации действующей Услуги иницирует передачу запроса на изменение Услуги в адрес Исполнителя одним из следующих способов:
- 12.1.1. Посредством подписания соответствующего Заказа;
- 12.1.2. Посредством обращения в Контактный центр Исполнителя;
- 12.1.3. Посредством передачи сообщения электронной почтой;
- 12.1.4. По телефону.
- 12.2. Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в СРО в порядке, установленном разд. 10 Соглашения.
- 12.3. В течение максимального времени реакции, указанного в Соглашении (если иные сроки не оговорены в SLA Услуги), Исполнитель обеспечивает надлежащую маршрутизацию Запроса на сотрудников Исполнителя, ответственных за обработку Запросов на изменение конфигурации действующих Услуг.
- 12.4. Запрос на изменение посредством подписания соответствующего Заказа должен содержать файл бланка Заказа на изменение конфигурации действующей Услуги с пометкой «Изменение» и указанием номера и даты, ранее переданного Заказчиком Исполнителю Заказа на подключение или изменение конфигурации действующей Услуги.
- 12.5. При необходимости инженеры Исполнителя связываются с Инициатором Запроса для целей уточнения деталей по Запросу. В случае, если информация, запрашиваемая инженерами Исполнителя, не может быть предоставлена Инициатором Запроса в момент непосредственной связи, Исполнитель вправе увеличить максимальное время решения Запроса пропорционально периоду ожидания дополнительной информации от Инициатора Запроса. В случае, если Инициатор Запроса не предоставляет Исполнителю дополнительной информации для решения Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента уточнения деталей по Запросу, такой Запрос считается отменным и подлежит закрытию.
- 12.6. После проведения работ по Запросу на изменение конфигурации действующей Услуги, Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию в СРО. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. В случае если подтверждение или отклонение успешности выполнения Запроса не было получено Исполнителем от Инициатора Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента передачи Исполнителем в адрес Инициатора Запроса уведомления об окончании работ по Запросу, такой Запрос считается успешно выполненным и подлежит закрытию.
- 12.7. Изменение Услуги, влияющее на изменение конечной стоимости Договора, требует пересмотра положений об условиях и стоимости Договора и должно быть согласовано Сторонами в Дополнительном соглашении к нему.

13. ОТКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ

- 13.1. При возникновении у Заказчика необходимости в отключении действующей Услуги, представитель Заказчика, из числа лиц, уполномоченных настоящим Соглашением, иницирует передачу запроса на отключение Услуги в адрес Исполнителя.
- 13.2. Запросы на отключение действующих Услуг могут быть переданы Заказчиком Исполнителю посредством обращения в Контактный центр Исполнителя посредством передачи сообщения электронной почты, а также по телефону. Для целей оперативной обработки запрос на отключение действующей Услуги должен быть передан в формате файла бланка Заказа.
- 13.3. Перед передачей запроса на отключение Услуги в адрес Исполнителя, Заказчик обязан самостоятельно произвести удаление всех своих данных. В случае, если Заказчик не выполнил удаление данных с инфраструктуры в течение 30 (тридцати) календарных дней после подачи запроса на отключение Услуги, Исполнитель вправе далее самостоятельно выполнить удаление данных Заказчика, при этом Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за потерю им данных.
- 13.4. Для целей контроля качества при выполнении работ по Запросу, Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в собственной СРО с присвоением Запросу уникального идентификационного номера.

- 13.5. После регистрации Запроса Заказчика в СРО Исполнитель, используя переданную Заказчиком контактную информацию, информирует Заказчика о том, что обращение было зарегистрировано, сообщает Заказчику время регистрации Запроса, уникальный идентификационный номер Запроса и присвоенный ему Приоритет.
- 13.6. В течение максимального времени реакции, указанного в настоящем Соглашении (если иные сроки не оговорены в описании Услуги), Исполнитель обеспечивает надлежащую маршрутизацию Запроса на сотрудников Исполнителя, ответственных за обработку Запросов на подключение Услуги.
- 13.7. Запрос на отключение действующей Услуги, регистрируемый в СРО Исполнителя, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:
- Наименование компании Заказчика.
 - Имя и фамилию Инициатора Запроса.
 - Телефонный номер и адрес электронной почты Инициатора Запроса.
 - Время регистрации Запроса.
 - Идентификационный номер Запроса.
 - Приоритет Запроса.
 - Файл бланка Заказа на отключение действующей Услуги с пометкой «Отключение» и указанием номера и даты, ранее переданного Заказчиком Исполнителю Заказа на подключение или изменение конфигурации действующей Услуги.
- 13.8. При необходимости, инженеры Исполнителя, непосредственно отвечающие за исполнение Запроса, связываются с Инициатором Запроса для целей уточнения деталей по Запросу. В случае, если информация, запрашиваемая инженерами Исполнителя, не может быть предоставлена Инициатором Запроса в момент непосредственной связи, Исполнитель вправе увеличить максимальное время решения Запроса пропорционально периоду ожидания дополнительной информации от Инициатора Запроса. В случае, если Инициатор Запроса не предоставляет Исполнителю дополнительной информации для решения Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента уточнения деталей по Запросу, такой Запрос считается отменным и подлежит закрытию.
- 13.9. После проведения работ по Запросу на отключение действующей Услуги, Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию по Запросу в СРО и может связаться с Инициатором Запроса для подтверждения успешности выполнения Запроса. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. Если Инициатор Запроса не подтверждает успешность выполнения Запроса, Исполнитель оценивает произведенные по Запросу работы, согласовывает с Инициатором Запроса продолжение работ по Запросу и список дополнительных необходимых к исполнению работ. В случае если подтверждение или отклонение успешности выполнения Запроса не было получено Исполнителем от Инициатора Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента передачи Исполнителем в адрес Инициатора Запроса уведомления об окончании работ по Запросу, такой Запрос считается успешно выполненным и подлежит закрытию.
- 13.10. Отключение Услуги, влияющее на изменение конечной стоимости Договора, требует пересмотра положений об условиях и стоимости Договора и должно быть согласовано Сторонами в Дополнительном соглашении к Договору.

14. ОПОВЕЩЕНИЕ ЗАКАЗЧИКА ОБ ИНЦИДЕНТАХ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

- 14.1. В случае обнаружения Исполнителем инцидента информационной безопасности, связанного с функционированием Облака Cloud, который может повлечь за собой (или повлекший) нарушение конфиденциальности и целостности данных Заказчика, а также доступности предоставляемых Заказчиком на базе Инфраструктуры сервисов и Услуг, Исполнитель обязуется уведомить о уполномоченного представителя Заказчика в течение 24 (двадцати четырех) часов после выявления и локализации (установления деталей) инцидента с использованием его контактных данных, приведенных в Приложении № 4. к Договору.
- 14.2. К перечню инцидентов информационной безопасности, о которых Исполнитель должен сообщать Заказчику, относятся:
- обход периметровых средств защиты и WEB Application Firewall (WAF) в составе Инфраструктуры Исполнителя, повлекших за собой возможный несанкционированный доступ к «Организации» (тенанту) Заказчика с использованием КУ и КУ резервным копированием ВМ;
 - обход средств защиты информации в составе Инфраструктуры Исполнителя и средств её управления, повлекших за собой несанкционированный доступ к «Организации» (тенанту) Заказчика;
 - последовательность событий информационной безопасности, выявленных средствами SIEM (Security Information and Event Management) Исполнителя и свидетельствующих о возможном доступе к «Организации» (тенанту) Заказчика из «Организации» (тенанта) другого Заказчика Инфраструктуры Исполнителя в обход механизмов защиты обеспечивающих изоляцию «Организаций» (тенантов) Заказчиков друг от друга;
 - несанкционированный доступ к персональным данным Заказчика, расположенным в информационных системах персональных данных Исполнителя¹, который может привести или привел к потере, утечке или изменению персональных данных Заказчика;
 - несанкционированный физический доступ к оборудованию Инфраструктуры Исполнителя, размещающему информационные системы Заказчика;
 - в случае оказания Заказчику Исполнителем дополнительной услуги Managed Services, инциденты, связанные с непреднамеренными действиями сотрудников Исполнителя в ходе администрирования ВЦОД Заказчика, повлекшими за собой нарушение конфиденциальности и/или целостности данных Заказчика, а также доступности предоставляемых Заказчиком на базе Инфраструктуры сервисов и/или услуг;
 - прочие инциденты информационной безопасности, связанные с функционированием и/или обслуживанием Инфраструктуры Исполнителя и могущие повлечь за собой (или повлекшие) нарушение конфиденциальности и

¹ За исключением ПДн Заказчика, обрабатываемых в его информационных системах, размещаемых на базе Инфраструктуры.

целостности данных Заказчика, а также доступности предоставляемых Заказчиком на базе Инфраструктуры сервисов и услуг.

- 14.3. Детали об инциденте информационной безопасности должны содержать следующую информацию:
- краткое описание инцидента информационной безопасности;
 - дата и время возникновения инцидента;
 - последствия инцидента для Заказчика, его ВМ, и его персональных данных, обрабатываемых в информационных системах персональных данных Исполнителя, автоматизирующих деятельность Исполнителя;
 - предпринятые шаги по разрешению инцидента (краткое описание того, какие действия в отношении инцидента были предприняты Исполнителем);
 - предпринятые шаги по уведомлению надзорных органов (в случае если такая необходимость в отношении рассматриваемого инцидента определена законодательством Российской Федерации).
- 14.4. Обязательство Исполнителя по уведомлению Заказчика об инцидентах информационной безопасности не распространяется на инциденты, вызванные действиями Заказчика или произошедшие в рамках компонентов виртуальной инфраструктуры Заказчика, за которые несет ответственность Заказчик.
- 14.5. Журналирование событий информационной безопасности осуществляется всеми компонентами Инфраструктуры Исполнителя, включая, но не ограничиваясь компонентами самого Облака Cloud, средствами защиты информации в составе Инфраструктуры телекоммуникационным и прочим оборудованием.
- 14.6. Выявление инцидентов информационной безопасности осуществляется согласно утвержденному внутреннему Регламенту управления событиями и инцидентами информационной безопасности.
- 14.7. Для автоматизации процессов выявления и реагирования на инциденты информационной безопасности на стороне Исполнителя используются средства сбора и анализа событий информационной безопасности класса SIEM (Security Information and Event Management) с привлечением услуги внешнего SOC (Security Operations Center).
- 14.8. В ходе осуществления расследования по факту выявления инцидента информационной безопасности Исполнитель вправе открывать для своих сотрудников, осуществляющих расследование, и осуществлять доступ к журналу событий «Организации» (тенанта) Заказчика. При этом Заказчик
- 14.8.1. должен иметь гарантированный доступ к журналу событий своей «Организации» (тенанта) на период расследования с возможностью его выгрузки во внешний файл;
- 14.8.2. вправе запрашивать у Исполнителя выгрузки из журналов событий средств защиты информации Инфраструктуры, включая средства SIEM, содержащих события, свидетельствующие о возникновении выявленного инцидента информационной безопасности за соответствующий период времени.

15. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ И КОМПЛИМЕНТЫ

- 15.1. Если иное не установлено в условиях SLA Услуг, при нарушении показателей уровня Доступности Услуги по вине Исполнителя Заказчик имеет право на компенсацию - снижение платежа за пользование Услугой.
- 15.2. Размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги за период оказания Услуги приведены в соответствующем разделе SLA Услуг. Исполнитель не предоставляет Заказчику компенсацию за нарушение Доступности Услуги за все время воздействия DoS/DDoS-атаки на вычислительные системы Заказчика при отсутствии подключения Заказчиком Услуги «Защита от DDoS-атак (QRATOR)».
- 15.3. Компенсация, указанная в п. 15.1 Соглашения, носит исключительный характер, т.е. является единственным возмещением Заказчику за несоблюдение показателей уровня Доступности Услуги со стороны Исполнителя и предоставляется Заказчику в виде скидки.
- 15.4. Порядок учета и выплаты компенсаций:
- 15.4.1. Предельный размер компенсации по конкретной Услуге не может превышать значения, указанного в её SLA;
- 15.4.2. В пределах одного Отчетного периода стоимость Услуг не может быть снижена более, чем на 50% (Пятьдесят процентов);
- 15.4.3. В случаях, когда размер компенсаций превышает объем, установленный пп. 15.4.2, они переносятся на последующие Отчетные периоды.
- 15.4.4. На компенсации по настоящему разделу Соглашения не подлежит уплата процентов, предусмотренных ст. 317.1 ГК РФ.
- 15.4.5. В случае обнаружения Заказчиком основания для выплаты компенсации он может в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней с момента обнаружения нарушения условий Доступности Услуги, времени реакции, времени восстановления, направить Исполнителю претензию, руководствуясь правилами и условиями подачи Обращений, указанными в настоящем Соглашении. Претензия должна быть обоснованной, к ней должны быть приложены документы, подтверждающие требования Заказчика.
- 15.4.6. Исполнитель обязан рассмотреть полученную претензию Заказчика в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента ее получения. Если претензия признается Исполнителем обоснованной, то Исполнитель обязуется сообщить об указанном Заказчику в порядке взаимодействия сторон, установленного Соглашением.
- 15.4.7. При нарушении Заказчиком срока, предусмотренного в пп. 15.4.5 Соглашения, или условий подачи претензии, Исполнитель вправе отказать в предоставлении компенсации.
- 15.5. В случае признания Исполнителем претензии Заказчика обоснованной:
- 15.5.1. Размер компенсации рассчитывается от стоимости Услуг за тот Отчетный период, в котором произошел случай нарушения условий Доступности Услуги, Времени реакции, Времени восстановления.
- 15.5.2. Компенсация предоставляется Заказчику по окончании того Отчетного периода, в котором Исполнитель получил претензию.
- 15.6. При нарушении Времени реакции и Времени восстановления Исполнитель имеет право по своему усмотрению предоставить комплимент - разовое снижение платежа за пользование Услугой при осуществлении Сторонами расчетов за соответствующий период (п. 15.7 Соглашения).
- 15.7. Комплименты могут быть предоставлены Исполнителем в порядке, предусмотренном его внутренними политиками (например, Политикой повышения лояльности действующих клиентов). В отличие от компенсаций комплименты не носят

штрафного или компенсационного характера, а являются мерой построения долгосрочных и благоприятных отношений с Заказчиком. Комплименты предоставляются в случаях выявления Исполнителем несоблюдения условий Доступности Услуг; Времени реакции, Времени восстановления. Комплименты могут быть как в виде предоставления единоразовой скидки на Услуги, так и в форме сувенирной продукции Исполнителя.