

ОБЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ CLOUD.RU EVO

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления Услуг Cloud.ru EVO (далее – Соглашение):
- 1.1.1. Является документом, фиксирующим Доступность Услуг, а также целевые количественные и качественные характеристики их предоставления, указанные в Описаниях;
- 1.1.2. Применяется исключительно к Услугам Cloud.ru EVO, и, учитывая их специфику, не может применяться по аналогии к иным Услугам по Договору;
- 1.1.3. Является специальной нормой по отношению к Услугам Cloud.ru EVO, во всём ином, что им не урегулировано, действует Приложение № 2.0. к Договору;
- 1.1.4. В случае противоречия условий Соглашения Приложению № 2.0. к Договору или условиям Описаний Услуг Cloud.ru EVO действует следующее: условия Описаний преваляют над Соглашением, Соглашение преваляет над Приложением № 2.0. к Договору.
- 1.2. Отступления от Соглашения в части уровня предоставления Услуг Cloud.ru EVO могут быть установлены в соответствующем разделе Описания Услуги Cloud.ru EVO.
- 1.3. Контроль качества Услуг Cloud.ru EVO выполняется на регулярной основе. По результатам контроля качества Исполнителем формируется отчёт, который направляется Заказчику.
- 1.4. По Услугам Cloud.ru EVO, которые не переданы в продуктивную среду и не тарифицируются (предоставляются в Тестовом режиме), Исполнитель не несёт ответственности за какие-либо последствия их использования. Претензии Заказчика по таким Услугам Cloud.ru EVO не принимаются.

2. РЕЖИМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ, ДОСТУПНОСТЬ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГ EVO

- 2.1. Для Услуг Cloud.ru EVO устанавливается:
- 2.1.1. Регистрация Обращений выполняется в режиме 24x7x365(6) – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году;
- 2.1.2. Решение Инцидентов, запросов на обслуживание (ЗНО) и запросов на изменение (ЗНИ) выполняется в соответствии с Таблицей 2.
- 2.2. Целевое (согласованное) значение показателя Доступности Услуг Cloud.ru EVO – 99,9%. Порядок расчёта Доступности Услуг описан в разделе 3 Общего соглашения об уровне предоставления Услуг. Время недоступности Услуг Cloud.ru EVO в связи с Инцидентами, которые произошли по вине Заказчика, не учитывается в расчётах Доступности Услуг Cloud.ru EVO.

3. КАТЕГОРИЗАЦИЯ И ПРИОРИТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. В ходе регистрации Обращения Исполнитель присваивает ему категорию и приоритет в соответствии с Таблицей 1.
- 3.2. В зависимости от присвоенной категории Обращения и его приоритета устанавливаются целевые показатели обработки Обращения.

Табл. 1. Категории и приоритеты Обращений

| Категория | Приоритет | Примеры |
|-----------|-----------|--|
| Инцидент | Критичный | <ul style="list-style-type: none">Услуги Cloud.ru EVO полностью теряют функциональность, продолжение работы невозможно. Услуги Cloud.ru EVO полностью недоступны;Данные Услуг Cloud.ru EVO потеряны и не могут быть восстановлены;Большое количество ошибок, что значительно влияет на доступность Услуг Cloud.ru EVO;Поступление жалоб из средств массовой информации, государственных органов. |
| | Высокий | <ul style="list-style-type: none">Услуги EVO потеряли или ожидается, что потеряют функциональность или часть функциональности;Данные Услуг Cloud.ru EVO потеряны, но могут быть восстановлены;Фиксируется большое количество ошибок в данных системы или пользовательских данных, но это не приводит к полной потере данных или Недоступности Услуг Cloud.ru EVO;Повторяющиеся в течение короткого промежутка времени системные ошибки. |

| | | |
|-----|--------------|---|
| | Средний | <ul style="list-style-type: none"> Некоторые функции для отдельных пользователей недоступны или работают некорректно; Сбои в сервисной системе, которые не приводят к потерям данных и (или) Деградации; Некритичные задержки, ухудшение производительности Услуги Cloud.ru EVO. |
| ЗНО | Высокий | Услуги Cloud.ru EVO функционируют нормально, но Заказчику необходимо, чтобы Исполнитель выполнил определённые работы в своей зоне ответственности. |
| | Средний | <ul style="list-style-type: none"> Консультации; Предоставление данных. |
| ЗНИ | Не применимо | Добавление, модификация или удаление чего-либо, что может повлиять на качество Услуги Cloud.ru EVO. |

4. ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 4.1. Принципы классификации, приоритезации и условия обработки обращений по вопросам технической поддержки, а также общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в процессе предоставления Услуги Cloud.ru EVO по Договору приведены в Общем соглашении об уровне предоставления Услуги.
- 4.2. В соответствии с п. 6.5. Общего соглашения об уровне предоставления Услуги для Услуги Cloud.ru EVO устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 2).

Табл. 2. Целевые значения показателей технической поддержки

| Категория | Приоритет | Время реакции (минут) | Время решения (часов) | Режим технической поддержки |
|-----------|--------------|-----------------------|------------------------|---|
| Инцидент | Критичный | 15 | 6 | 24x7x365(6) – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году |
| | Высокий | 15 | 10 | |
| | Средний | 15 | 14 | |
| ЗНО | Высокий | 15 | 48 | 9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных нерабочих дней |
| | Средний | 15 | 72 | |
| ЗНИ | Не применимо | Не применимо | По согласованию Сторон | |

5. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- 5.1. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ для Услуги Cloud.ru EVO приведены в Таблице 3:

Табл. 3. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ

| Наименование | Продолжительность недоступности | Периодичность проведения | Уведомление Заказчика |
|-----------------------------------|---|---|---|
| Регламентные Работы | Суммарно не более одного часа в месяц | Не чаще одного раза в 7 (семь) календарных дней | Не позднее чем за 2 (два) рабочих дня до начала периода недоступности |
| Аварийно-восстановительные работы | По фактическому времени, необходимому для устранения сбоя или предотвращения аварийных ситуаций | Не применимо | По факту обнаружения сбоя или непосредственно перед началом работ |

- 5.2. Если обнаруженная неисправность не влияет на работоспособность основного функционала Услуги Cloud.ru EVO и работы по её устранению могут быть проведены в часы наименьшей нагрузки, уведомление о данных работах направляется не позднее чем за два часа до начала работ.

6. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций за нарушение Доступности Услуги Cloud.ru EVO (Таблица 4):

Табл. 4. Размер компенсации за Отчётный период

| Доступность Услуги за Отчётный период | Время недоступности Услуги за Отчётный период | Размер компенсации |
|---------------------------------------|---|--|
| ≥ 99,9% | Равно или менее 44 минут | Компенсация не предоставляется |
| < 99,9% | Более 44 минут | 1% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 99,72% | Более 2 часов | 3% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 99,44% | Более 4 часов | 5% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 98,89% | Более 8 часов | 10% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 98,35 % | Более 12 часов | 30% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 97,8 % | Более 16 часов | 40% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 97.25 % | Более 20 часов | 50% от стоимости Услуги за период оказания |

7. ОГРАНИЧЕНИЯ

- 7.1. В Услуге Cloud.ru EVO не предоставляется доступ к гостевой операционной системе и установленного внутри ВМ ПО.
- 7.2. В Услуге Cloud.ru EVO не предусматривается контроль за Использованием Заказчиком собственных лицензий / подписок.
- 7.3. В Услуге Cloud.ru EVO не оказываются работы по поддержке собственного ПО Заказчика, в том числе:
- администрирование;
 - исправление ошибок;
 - решение инцидентов через службу поддержки Вендора;
 - обновление ПО (только для Заказчиков, использующих собственные лицензии/подписки по программе мобильных лицензий и подписок (в рамках BYOL);
 - консультации по установке и эксплуатации ОС и ПО, а также лицензий и подписок, приобретаемых и устанавливаемых Заказчиком самостоятельно.
- 7.4. В случае использования Заказчиком собственных лицензий / подписок он обязуется уведомить Исполнителя о старте использования экземпляров такого ПО при потреблении Услуг.