

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

	Средний	<ul style="list-style-type: none"> <li>Некоторые функции для отдельных пользователей недоступны или работают некорректно;</li> <li>Сбои в сервисной системе, которые не приводят к потерям данных и (или) Деградации;</li> <li>Некритичные задержки, ухудшение производительности Услуги Cloud.ru EVO.</li> </ul>
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"> <li>Консультации;</li> <li>Предоставление данных.</li> </ul>
ЗНИ	Не применимо	Добавление, модификация или удаление чего-либо, что может повлиять на качество Услуг 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 Услуг Cloud.ru EVO по Договору приведены в Общем соглашении об уровне предоставления Услуг.
- 4.2. В соответствии с п. 6.5. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг для Услуг 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 Услуг 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 Услуг 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 Услуг 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.