

## ОБЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

## 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) устанавливает:
- целевые значения показателей Услуг;
  - общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в рамках технической поддержки Услуг по Договору;
  - порядок коммуникации Сторон по разным категориям Обращений;
  - ответственность Сторон за несоблюдение условий Соглашения.
- 1.2. Услуга считается соответствующей гарантированному уровню качества, если фактические значения её параметров укладываются в диапазоны целевых значений, установленные в Соглашении и (или) условиях SLA Услуг.
- 1.3. Если в SLA Услуг предусмотрены иные условия по сравнению с условиями Соглашения, то действуют условия SLA Услуг.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- |       |   |  |
|-------|---|--|
| 2.1.  | <i>Аварийно-восстановительные работы (АВР)</i>    | – комплекс мероприятий (работ), которые проводятся в оперативном режиме для устранения или предотвращения Инцидента.   |
| 2.2.  | <i>Вендор</i>                                     | – поставщик, который продает и продвигает товары и услуги под собственным брендом или торговой маркой.   |
| 2.3.  | <i>Время доступности Услуг (ВД)</i>               | – согласованный период, в течение которого функциональность Услуг доступна для использования Заказчиком. Измеряется в часах/минутах за Отчётный период с учетом установленного Режимы предоставления.                                      |
| 2.4.  | <i>Время недоступности Услуг (ВН)</i>             | – совокупный период, в течение которого функциональность Услуг была недоступна для использования Заказчиком. Измеряется в часах/минутах за Отчётный период с учетом установленного Режимы предоставления.                                  |
| 2.5.  | <i>Время проведения Регламентных работ (ВПРР)</i> | – согласованный период, в течение которого Исполнитель проводит плановые мероприятия по обеспечению работоспособности Услуг. Недоступность либо Деграция во время Регламентных работ учитываются при подсчете Времени недоступности Услуг. |
| 2.6.  | <i>Время реакции</i>                              | – период, в течение которого Исполнитель регистрирует в СРО и направляет Заказчику регистрационные данные Обращения.   |
| 2.7.  | <i>Время решения</i>                              | – интервал с момента регистрации Обращения до момента фактического завершения работ.   |
| 2.8.  | <i>Деграция</i>                                   | – снижение качества предоставления Услуг, не приводящее к недоступности основной функциональности Услуг.   |
| 2.9.  | <i>Доступность Услуг</i>                          | – способность Услуг выполнять согласованную функцию, когда это необходимо. Услуги считаются доступными, если их основные функциональные возможности соответствуют согласованным параметрам.  |
| 2.10. | <i>Запрос на изменение (ЗНИ)</i>                  | – категория Обращений, фиксирующая потребность Заказчика в добавлении, модификации или удалении чего-либо, что может повлиять на качество Услуг.   |
| 2.11. | <i>Запрос на обслуживание (ЗНО)</i>               | – категория Обращений, фиксирующая потребность Заказчика в выполнении Исполнителем определенных работ в своей зоне ответственности, не связанных с Инцидентом или ЗНИ.   |
| 2.12. | <i>Инициатор Обращения</i>                        | – Заказчик или уполномоченный представитель Заказчика, по информации которого регистрируется Обращение.  |
| 2.13. | <i>Инцидент</i>                                   | – незапланированное событие, которое привело или может привести к недоступности или снижению качества предоставления Услуг.  |
| 2.14. | <i>Недоступность Услуг</i>                        | – зафиксированный факт невозможности использования Заказчиком основной функциональности Услуги.  |
| 2.15. | <i>Обращение</i>                                  | – информация, направленная установленным способом Заказчиком или уполномоченным представителем Заказчика и зарегистрированная в СРО.   |

- 2.16. *Приоритет Обращения* – атрибут, определяющий очередность и целевые показатели времени обработки Обращения.
- 2.17. *Регламентные работы* – комплекс планово-профилактических работ, которые проводит Исполнитель в согласованный период времени для обеспечения бесперебойного функционирования Услуг.
- 2.18. *Режим технической поддержки (РП)* – согласованный распорядок обработки Обращений.
- 2.19. *Система Регистрации Обращений (СРО)* – информационная система Исполнителя, предназначенная для регистрации и обработки Обращений.

### 3. РЕЖИМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

- 3.1. Услуги предоставляются в режиме 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:  $(ВД - ВН) / ВД \times 100$ , где:
- ВД – согласованное Время доступности Услуг за Отчётный период;
  - ВН – Время недоступности Услуг за Отчётный период на основании данных от системы мониторинга и зарегистрированных в Отчётный период Обращений Заказчика;
- 3.3. В расчет Доступности Услуги включается Время недоступности по Инцидентам приоритета «Критичный» и «Высокий», которые произошли по вине Исполнителя, а именно: недоступность Услуг по таким инцидентам относится к ВН. Недоступность Услуг по Инцидентам приоритета «Критичный» и «Высокий», которые произошли по вине Заказчика относятся к ВД. Время недоступности по Инцидентам с приоритетом «Средний», а так же по инцидентам в зоне ответственности или по вине Заказчика при расчете Доступности Услуги не учитываются.
- 3.4. Стороны соглашаются учитывать периоды Недоступности Услуг и (или) Дegrадации как предоставление Услуг в штатном режиме и не учитывать их при расчёте Времени недоступности Услуг, если:
- 3.4.1. Исполнитель запросил у Заказчика дополнительную информацию, необходимую для обработки Обращения – до получения указанной информации;
- 3.4.2. 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, выполненных без согласования с Исполнителем;
- 3.4.3. В ходе обработки Обращения выявлены нарушения Заказчиком положений Договора в части обеспечения условий, необходимых для оказания Услуг;
- 3.4.4. Недоступность Услуг возникла в связи с исполнением требований законодательства Российской Федерации;
- 3.4.5. Недоступность Услуг возникла в результате наступления обстоятельств непреодолимой силы;
- 3.4.6. Недоступность Услуг возникла в результате совершения третьими лицами противоправных действий, в том числе в случае проведения DoS/DDoS-атак и/или иного аналогичного воздействия на вычислительные системы Заказчика и у него отсутствовали Услуги, позволяющие митигировать последствия<sup>1</sup>;

### 4. КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 4.1. В ходе регистрации Обращения Исполнитель присваивает ему категорию и приоритет в соответствии с Таблицей 1.
- 4.2. 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	Инцидент влечет за собой остановку или полную потерю работоспособности Услуг. Продолжение работы Заказчика с использованием основной функциональности Услуг невозможно. Услуги полностью недоступны. Данные Услуг потеряны и не могут быть восстановлены.

<sup>1</sup> Услуги «Защита от DDoS-атак (QRATOR)» или «Защита от DDoS-атак (STORMWALL)»

Категория	Приоритет	Примеры
	Высокий	Услуги потеряли или ожидается, что потеряют функциональность или часть функциональности. Данные Услуг 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.
	Средний	Некоторые функции Услуги для отдельных пользователей недоступны или работают некорректно. Сбои в сервисной системе, которые не приводят к потерям данных и (или) Деградации.
ЗНО	Высокий	Услуги функционируют нормально, но Заказчику необходимо, чтобы Исполнитель выполнил определённые работы в своей зоне ответственности.
	Средний	Консультации, предоставление данных.
ЗНИ	Неприменимо	Добавление, модификация или удаление чего-либо, что может повлиять на качество Услуг.

- 4.3. Заказчик вправе запросить отчёт, содержащий результаты фактических измерений и рассчитанные значения параметров предоставления Услуг за Отчётный период.
- 4.4. Отчёты направляются в течение одной недели после окончания Отчётного периода по электронной почте.
- 4.5. Отчёты содержат данные о выполнении параметров качества оказания Услуги:
- нарушения в выполнении установленных параметров качества Услуг;
  - статистика по обработанным Обращениям.

## 5. ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 5.1. В Таблице 2 устанавливаются следующие целевые значения показателей технической поддержки:

Табл. 2. Целевые значения показателей технической поддержки

Категория	Приоритет	Время реакции (минут)	Время решения (часов)	Режим технической поддержки
Инцидент	Критичный	15	4	24x7x365(6) – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году
	Высокий	15	8	
	Средний	15	12	
ЗНО	Высокий	15	24	9x5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу за исключением выходных и праздничных нерабочих дней
	Средний	15	48	
ЗНИ	Не применимо	Не применимо	По согласованию Сторон	

Указанные в Таблице 2 целевые значения применяются по умолчанию, если иное не указано в SLA Услуг.

- 5.2. Отсчёт Времени решения приостанавливается Исполнителем в случаях, когда:
- Исполнитель запросил у Заказчика дополнительную информацию, необходимую для обработки Обращения – до получения указанной информации;
  - Обращение категории ЗНО передано в работу Вендору – до получения результатов от Вендора;
  - по Обращению категории ЗНО зарегистрирован связанный ЗНИ – до решения по указанному ЗНИ.
- 5.3. Исполнитель по согласованию с Заказчиком вправе приостановить отсчёт Времени решения до согласованной даты.
- 5.4. Если Инцидент возник в результате системной ошибки, для устранения которой необходимо выполнение работ Вендором, внешним подрядчиком (выпуск патча, недокументированные настройки и т.п.), сроки выполнения работ определяет Вендор, внешний подрядчик. При этом Исполнитель:
- обязан провести поиск временного (обходного) решения для минимизации влияния такого Инцидента на качество Услуг;
  - вправе увеличить Время решения Обращения в соответствии с информацией, поступившей от Вендора, внешнего подрядчика;
  - не несет ответственность перед Заказчиком за превышение Вендором, внешним подрядчиком сроков выполнения работ по Обращению.

## 6. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- 6.1. Регламентные и Аварийно-восстановительные работы проводятся в соответствии с условиями, предусмотренными Соглашением и соответствующим разделом SLA Услуг.
- 6.2. Допускается прерывание Услуг в следующих случаях:
- 6.2.1. Для проведения Регламентных работ, запланированных Исполнителем;
- 6.2.2. Для проведения Аварийно-восстановительных работ в связи с Инцидентом.
- 6.3. Перерыв в предоставлении Услуги в результате превышения Исполнителем согласованного допустимого времени простоя Услуги при проведении Регламентных работ является Недоступностью Услуги.
- 6.4. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ в отношении Услуг приведены в Таблице 3:

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

Наименование	Продолжительность недоступности	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарно не более 1 (одного) часа в месяц. Интервалы между прерываниями – не менее 14 (четырнадцати) календарных дней.	отсутствует	Регламентные работы проводятся во время технологического перерыва в часы наименьшей нагрузки (в интервале с 23:00 до 06:00 по московскому времени).
Аварийно-восстановительные работы	Время перерыва исчисляется с момента регистрации Инцидента до момента фактического возобновления Услуги после применения постоянного или временного решения.	Непосредственно перед началом работ или заранее, по факту обнаружения неисправности при условии активации таких уведомлений Заказчиком в ЛК или через службу технической поддержки.	В случае угрозы возникновения аварийной ситуации, для предотвращения которой требуются незамедлительные действия. Если обнаруженная неисправность не влияет на работоспособность основного функционала Услуг и работы по ее устранению могут быть проведены в часы наименьшей нагрузки, уведомление производится не позднее чем за 2 (два) часа до начала работ.

- 6.5. Если в SLA Услуг определены иные условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ, то применяются условия из SLA Услуг.

## 7. КОММУНИКАЦИИ

- 7.1. Коммуникации между Заказчиком и Исполнителем осуществляются:
- по электронной почте;
  - по телефону;
  - в чате Личного кабинета.
- 7.2. Обращение подлежит рассмотрению только в случае успешной идентификации Заказчика или представителя Заказчика:
- 7.2.1. По электронной почте – по исходящему адресу сообщения. Принимаются к исполнению только Обращения, направленные с зарегистрированного адреса(-ов) Заказчика или уполномоченного представителя Заказчика.
- 7.2.2. По телефону – по ФИО и идентификационному номеру Заказчика (в случае его отсутствия – по номеру Договора).
- 7.3. Исполнитель вправе закрыть без дальнейшей обработки Обращение в случаях:
- 7.3.1. Если Инициатор Обращения не является уполномоченным представителем Заказчика. В этом случае Исполнитель оставляет за собой право связаться с Заказчиком или уполномоченным представителем Заказчика.
- 7.3.2. Если в СРО уже зарегистрировано Обращение от этого Заказчика или другого уполномоченного представителя этого Заказчика.

- 7.4. Заказчик может обратиться в Контактный центр Исполнителя в т.ч. по вопросам обработки персональных данных (если применимо в рамках оказания Услуг). Электронная почта Контактного центра указана в Перечне контактных лиц к Договору. Указанные обращения Заказчика пересылаются Контактным центром Исполнителя в рамках его компетенции уполномоченному лицу Исполнителя, ответственному за обработку таких обращений.

## **8. ОПОВЕЩЕНИЕ ЗАКАЗЧИКА О НАРУШЕНИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

- 8.1. При выявлении нарушения информационной безопасности, которое повлекло или может повлечь нарушение конфиденциальности и (или) целостности данных Заказчика, и (или) доступности Услуг, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика и уполномоченных представителей Заказчика в течение 24 (двадцати четырех) часов после выявления.
- 8.2. Примеры нарушений информационной безопасности, о которых Исполнитель уведомляет Заказчика:
- обход периметровых средств защиты и WEB Application Firewall (WAF) в составе Инфраструктуры Исполнителя, повлекший возможный несанкционированный доступ к Организации (тенанту) Заказчика;
  - обход средств и (или) инструментов управления защиты информации, повлекший несанкционированный доступ к Организации (тенанту) Заказчика;
  - последовательность событий информационной безопасности, выявленных средствами SIEM (Security Information and Event Management), свидетельствующая о возможном доступе к Организации (тенанту) Заказчика из Организации (тенанта) другого Заказчика в обход механизмов защиты, обеспечивающих изоляцию Организаций (тенантов) Заказчиков друг от друга;
  - несанкционированный доступ к персональным данным Заказчика, расположенным в информационных системах Исполнителя<sup>2</sup>, который привёл или может привести к компрометации персональных данных Заказчика;
  - несанкционированный физический доступ к оборудованию Инфраструктуры Исполнителя, на котором размещены информационные системы Заказчика.
- 8.3. Уведомление о нарушении информационной безопасности должно содержать:
- дату и время выявления и (при возможности) возникновения события;
  - краткое описание события;
  - риски для Заказчика;
  - краткое описание действий Исполнителем по устранению нарушения;
  - сведения об информировании надзорных органов (в случае если законодательством Российской Федерации установлена такая обязанность Исполнителя).
- 8.4. Исполнитель не обязан уведомлять о нарушениях информационной безопасности, произошедших в результате действий Заказчика и (или) в зоне ответственности Заказчика.
- 8.5. 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).
- 8.6. В ходе расследования нарушений информационной безопасности:
- 8.6.1. Исполнитель вправе предоставить уполномоченным сотрудникам Исполнителя доступ к журналу событий Организации (тенанта) Заказчика;
- 8.6.2. Исполнитель гарантирует Заказчику доступ к журналу событий его Организации (тенанта) на период расследования с возможностью выгрузки журнала во внешний файл;
- 8.6.3. Заказчик вправе запросить у Исполнителя данные из журналов событий средств защиты информации Инфраструктуры, включая SIEM.

## **9. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ**

- 9.1. При нарушении показателей уровня Доступности Услуг по вине Исполнителя Заказчик имеет право на компенсацию – снижение платежа за пользование Услугой в последующем Отчётном периоде, если иное не установлено в условиях SLA Услуг.
- 9.2. При расчёте Доступности Услуг:
- ВН учитывается в объёме 100% от зафиксированного времени простоя основной функциональности Услуг;

---

<sup>2</sup> За исключением ПДн Заказчика, обрабатываемых в его информационных системах, развёрнутых с использованием Услуг.

- Деградация учитывается в объёме 20% от зафиксированного времени простоя второстепенной функциональности Услуг.

- 9.3. Размеры компенсаций приведены в соответствующем разделе SLA Услуг.
- 9.4. Предельный размер компенсации по конкретной Услуге не может превышать значения, указанного в условиях SLA Услуг.
- 9.5. В пределах одного Отчётного периода стоимость Услуг не может быть снижена более, чем на 50% (пятьдесят процентов).
- 9.6. В случаях, когда размер компенсаций превышает объём, установленный п. 9.4 Соглашения, остаток переносится на следующий Отчётный период.
- 9.7. На компенсации по настоящему разделу Соглашения не распространяются требования ст. 317.1 ГК РФ по уплате процентов.
- 9.8. В течение 60 (шестидесяти) дней с момента возникновения события, которое привело к нарушению показателей уровня Доступности Услуг, Заказчик вправе 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.
- 9.9. Для получения компенсации Заказчик направляет Исполнителю Обращение с обоснованием своих требований. Указанное Обращение регистрируется как ЗНО среднего приоритета.
- 9.10. При нарушении Заказчиком срока направления претензии, предусмотренного в п. 9.8 Соглашения, или условий её подачи, Исполнитель вправе отказать в предоставлении компенсации.
- 9.11. Размер компенсации рассчитывается от стоимости Услуг за тот Отчётный период, в котором произошел факт нарушения условий Соглашения.
- 9.12. Исполнитель вправе по своему усмотрению предоставить Заказчику разовую скидку за пользование Услугами.