

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 со значениями, установленными в п. 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.
- 2.2. Целевое (согласованное) значение показателя Доступности Услуг Cloud.ru EVO – 99,95%. 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	- 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	- 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	- Некоторые функции для отдельных пользователей недоступны или работают некорректно; - Сбои в сервисной системе, которые не приводят к потерям данных и (или) Дegrадации; - 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	- Консультации; - Предоставление данных.
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. Целевые показатели по максимальному Времени ответа, Времени реакции и Времени решения применяются в соответствии со значениями, установленными в п. 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

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 ¹ 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 Ресурса за Отчётный период	Размер компенсации от стоимости Ресурса за Отчетный период
$\geq 99,95\%$	Компенсация не предоставляется
$< 99,95\%$	10%
$< 99,0\%$	20%
$< 95,0\%$	50%

7. ОГРАНИЧЕНИЯ

- 7.1. В Услуге Cloud.ru EVO не предоставляется доступ к гостевой операционной системе и установленного внутри VM 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.

¹ По общему правилу, Заказчик автоматически получает уведомления. Отключение уведомлений Заказчиком снимает с Исполнителя ответственность за их получение.

- 7.4. В случае использования Заказчиком собственных лицензий / подписок он обязуется уведомить Исполнителя о старте использования экземпляров такого ПО при потреблении Услуг.