

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
«ЗАЩИТА ОТ DDOS-АТАК (QRATOR)», «ЗАЩИТА ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЙ (QRATOR)»

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим Доступность Услуги, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги.
- 1.2. Услуги предоставляются Заказчику Исполнителем совместно с партнером (Qrator Labs, далее – Партнер). Заказчик уведомлен и согласен с тем, что в рамках предоставления Услуги трафик будет проходить в том числе и через сеть Партнера.
- 1.3. Исполнитель гарантирует работу сети в рамках своей зоны ответственности и не несет ответственность за возможные неполадки в сетях за пределами зоны ответственности Исполнителя.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведении Исполнителем Регламентных или Аварийно-восстановительных работ, представитель Заказчика и Исполнитель взаимодействуют в соответствии с условиями Общего соглашения об уровне предоставления Услуги.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 3.1. Согласно п. 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуги устанавливаются особые целевые значения показателей технической поддержки для Услуги (Таблица 1):

Табл. 1. Целевые значения показателей технической поддержки

Параметры устанавливаемых целевых значений	Наименование тарифного плана		
	Professional	Business	Corporate
Время реакции 1-й линии поддержки, предоставляемой Исполнителем, не более	15 мин	15 мин	15 мин
Время реакции через портал https://client.qrator.net/qrator 2-й, 3-й линии поддержки, предоставляемой Партнером, не более	30 мин	30 мин	30 мин

- 3.2. С учетом положений п. 1.2. Приложения 1.CRS.2.1. целевые значения показателей технической поддержки в отношении Услуги «Защита веб-приложений (Qrator)» отдельно не устанавливаются.

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ в отношении Услуги приведены в Таблице 2:

Табл. 2. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ

Наименование работ	Продолжительность недоступности	Уведомление Заказчика
Регламентные работы	Время проведения Регламентных / Аварийно-восстановительных работ не ухудшает установленные для тарифного плана показатели гарантированной Доступности Услуг, приведенные в Табл.3	Не менее чем за 1 (один) рабочий день до начала периода недоступности
Аварийно-восстановительные работы		Не менее чем за 2 (два) часа до начала периода недоступности

5. ПАРАМЕТРЫ ДОСТУПНОСТИ, РЕАЛИЗУЕМЫЕ УСЛУГОЙ

- 5.1. Целевые (гарантированные) значения Доступности защищаемого сервиса Заказчика, приведены в Таблице 3:

Табл. 3. Показатели Доступности защищаемого ресурса Заказчика

Показатель доступности защищаемого сервиса Заказчика	Наименование тарифного плана		
	Professional	Business	Corporate
Гарантированная доступность защищаемого сервиса Заказчика при условии отсутствия причин недоступности Услуги 24x7x365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году),	не менее 97,0%	не менее 99,0%	не менее 99,5%

- 5.2. С учетом положений п. 1.2. Приложения № 1.CRS.2.1, целевые (гарантированные) значения Доступности защищаемого сервиса Заказчика в отношении Услуги «Защита веб-приложений (Qrator)» отдельно не устанавливаются.
- 5.3. Показатели Доступности защищаемого сервиса Заказчика, реализуемые Услугой, рассчитываются ежемесячно на основе данных запросов на устранение неисправности, поданных Исполнителем через личный кабинет портала <https://client.qrator.net/qrator>.
- 5.4. Доступность защищаемого сервиса Заказчика, реализуемые Услугой, определяется следующим образом: вычитая из общего времени в Отчётном периоде (календарном месяце) совокупности времени Недоступности защищаемого сервиса Заказчика, деленное на общее время в текущем календарном месяце.
- 5.5. Время недоступности защищаемого сервиса Заказчика начинает течь с момента подачи Заказчиком Обращения на устранение неисправности. Заказчик должен сообщить о прекращении Доступности защищаемого сервиса через личный кабинет портала <https://client.qrator.net/qrator>. Время Недоступности защищаемого сервиса Заказчика истекает в момент устранения неисправности.
- 5.6. После устранения неисправности поданное Обращение может временно оставаться открытым для дальнейшего выяснения случившегося, и закрыта Заказчиком после выполнения всех относящихся к тому административных работ.
- 5.7. Общее время Недоступности защищаемого сервиса Заказчика по причине ряда периодически возникающих сбоев с одинаковыми причинно-следственными связями в отношении одного и того же защищаемого сервиса Заказчика, является совокупностью времени Недоступности Услуги в соответствии с Заявкой на устранение неисправности и не включает в себя время Доступности Услуги между периодически возникающими сбоями.

6. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Если Доступность защищаемого сервиса Заказчика за один календарный месяц не соответствует п. 5.1. Соглашения, Исполнитель выплачивает компенсацию в следующем порядке:

Табл. 4. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

Наименование тарифного плана	Гарантированная Доступность защищаемого сервиса Заказчика в месяц	Время недоступности защищаемого сервиса Заказчика	Размер компенсации, в %
Professional	не менее 97,0%	более 21,6 часов в месяц	10%
Business	не менее 99,0%	более 7,2 часов в месяц	10%
Corporate	не менее 99,5%	более 3,6 часов в месяц	10%

- 6.2. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней бесплатного оказания Услуги, вплоть до 1 (одного) календарного месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за Услугу за 1 (один) календарный месяц и установленного процента компенсации. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.
- 6.3. Компенсация за Недоступность защищаемого сервиса Заказчика по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – 1 (один) календарный месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 6.4. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется Заказчиком на официальном бланке Заказчика и подписывается уполномоченным лицом Заказчика, с обязательным указанием номера Обращения, в котором сообщалось о Недоступности Услуги, времени недоступности Услуги и даты недоступности Услуги.
- 6.5. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 30 (тридцати) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.

- 6.6. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика в соответствии с условиями Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

7. ОТЧЕТНОСТЬ

- 7.1. Подключая Услуги, Заказчик получает доступ в личный кабинет портала <https://client.grator.net/grator>, в котором ему доступны подробная статистика по трафику и ежемесячные отчеты об инцидентах в формате PDF.