

## **Соглашение об уровне обслуживания по услуге «Облачная база данных».**

### **1. ВВЕДЕНИЕ**

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее — «Соглашение») описывает Уровни доступности услуги Облачная база данных (далее Сервис), применимые к Услуге. Неоказание гарантируемого Уровня доступности Услуги дает право Клиенту на перерасчет Платежей в оплату Услуги и/или другие компенсации в порядке, описанном в настоящем Соглашении.

Право Клиента на получение компенсации в соответствии с настоящим Соглашением, регламентируется условиями и исключениями, изложенными в ст. 6 и в ст. 7 настоящего Соглашения.

Все термины, употребляемые с прописной буквы, используемые, но не получившие определения в настоящем Соглашении, определяются в Договоре на оказание услуг на базе облачной платформы (Оферте о заключении договора на оказание услуг на базе облачной платформы) – далее по тексту «Договор», «Регламенте технической поддержки» и «Общих Условиях оказания услуги «Облачная база данных».

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора. При заключении Договора клиент подтверждает, что ознакомился с настоящим Соглашением и обязуется их исполнять в соответствии с условиями Договора.

### **2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Термин «**Установленные платежи**» означает ежемесячные Платежи за Основные Услуги за исключением платежей за любые Дополнительные Услуги.

Термин «**Плановые работы**» означает техобслуживание Облачной Платформы, запланированное Оператором.

Термин «**Вмешательство третьей стороны**» означает вмешательство любого лица, не уполномоченного Оператором.

### **3. СРОКИ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Сроки обработки и решения Инцидента определяются приоритетом Инцидента, см. Таблицу 1.

**Таблица 1. Определение приоритетов Инцидента**

<b>Приоритет Инцидента</b>	<b>Описание Инцидента</b>
<b>Критичный</b>	полная недоступность Сервиса в связи с проблемами на Облачной платформе и/или Центре обработке данных Оператора.
<b>Высокий</b>	неисправность, повлекшая за собой частичную недоступность Сервиса или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к Сервису. Например: отсутствие возможности использования системы отдельными пользователями, неработоспособность отдельных функций ПО, существенные проблемы с производительностью.
<b>Обычный</b>	неисправность, которая не оказывает существенного влияния на использование Сервиса Клиентом. Например, снижение качества Сервиса у отдельных пользователей, позволяющее продолжать использование, незначительное снижение производительности.

Таблица 2. Время решения запросов и инцидентов.

Категория заявки	Параметр	Приоритет	Предельные сроки
Инцидент	Время реакции	Критичный	10 минут в режиме 24*7
		Высокий	10 минут в режиме 24*7
		Обычный	10 минут в режиме 24*7
	Время решения	Критичный	2 часа в режиме 24*7
		Высокий	4 часа в режиме 24*7
Обычный		9 часов в режиме 9*5	
Заявка на обслуживание	Время реакции		15 минут в режиме 9*5
	Время решения		18 часов в режиме 9*5
Заявка на предоставление информации	Время реакции		15 минут в режиме 9*5
	Время решения		18 часов в режиме 9*5
Заявка на изменение	Время реакции		15 минут в режиме 9*5
	Время решения		18 часов в режиме 9*5

#### 4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ

Доступность Сервиса – выраженное в процентах отношение продолжительности Расчетного периода за вычетом суммарной продолжительности Перерывов в работе Сервиса в течение Расчетного периода, в часах, к общему количеству часов в Отчетном периоде:

$$\text{Доступность Услуги} = \frac{\text{Продолжительность Отчетного периода (час)} - \text{Суммарная продолжительность перерывов в работе Услуги (час)}}{\text{Продолжительность Отчетного периода (час)}} * 100\%$$

При расчете Доступности Услуги не учитываются Плановые регламентные работы, указанные в статье 5 «Регламента технической поддержки» и Инциденты, произошедшие не по вине Оператора при несоблюдении положений статьи Договора «Правила обеспечения безопасности».

#### 5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

Гарантируемая Доступности Услуги, составляет 99,95% за Расчетный период.

Доступность Услуги включает непрерывную работу подсистем хоста, базы данных и процессов прослушивания (Listener).

Если фактическая Доступность Услуги меньше, чем гарантируемая Доступности Услуги, Клиент будет иметь право на перерасчет Установленных платежей. Схема перерасчета Установленных платежей представлена в Таблице № 1.

Таблица № 3 - Схема перерасчета Установленных платежей

Доступность Услуги в Расчетный период, %	% перерасчета Установленных платежей в Отчетном периоде
$\geq 99.95$	0%
$99.95 > \text{Доступность Услуги} \geq 99.70$	3%
$99.70 > \text{Доступность Услуги} \geq 99.40$	5%
$99.40 > \text{Доступность Услуги} \geq 99.10$	7%
$99.10 > \text{Доступность Услуги} \geq 98.80$	9%

98.80 > Доступность Услуги	$9\% + (1 / A) * x * 100\%$ , где А – продолжительность Расчетного периода (час), х – суммарное количество часов перерывов в работе Услуги
----------------------------	---

Общая сумма перерасчета стоимости Установленных платежей по настоящему Соглашению не может превышать 40% (сорок процентов) Установленных платежей за Отчетный период, в котором было нарушение Доступности Услуги.

## 6. ПЕРЕРАСЧЕТ

Оператор производит перерасчет стоимости оказания Услуги на основании п.5 настоящего Соглашения при поступлении от Клиента запроса на перерасчет.

Запрос на перерасчет направляется в формате PDF по электронной почте, указанной в статье Договора «Реквизиты», не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания Отчетного периода. Если такой запрос от Клиента не поступил в указанный срок, то перерасчет не производится.

Запрос Клиента на перерасчет должен содержать следующую информацию, подтверждающую наличие Перерыва в работе Услуги:

- номера Инцидентов зарегистрированных согласно положениям «Регламента технической поддержки», с указанием даты, часа начала и окончания каждого Инцидента;
- уведомления Оператора о решении Инцидентов.

Оператор рассмотрит запрос на подтверждение того, что гарантируемая Доступность Услуги была нарушена. Если ситуация не вызывает споров, Оператор произведет перерасчет стоимости Установленного платежа в течение 30 дней.

Стоимостная разница, возникшая в результате перерасчета за расчетный период, в котором Уровень доступности Услуги был ниже гарантируемого Оператором минимума, засчитывается Оператором в счет оплаты за следующий расчетный период.

## 7. УСЛОВИЯ И ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ УСЛОВИЙ СОГЛАШЕНИЯ

К настоящему Соглашению и правоустанавливающим документам Клиента применяются следующие условия и исключения:

Уровень доступности Услуги измеряется ежемесячно.

Неспособность Оператора обеспечить гарантируемый Уровень доступности не освобождает Клиента от необходимости осуществления Платежей за Услугу.

Средства правовой защиты, описанные в настоящем Соглашении, являются исключительными и единственными средствами правовой защиты Клиента в случае не оказания Оператором Услуг в рамках Соглашения. Периодические плановые, Срочные работы по обслуживанию Облачной Платформы, которые Оператор проводит надлежащим, добросовестным образом в соответствии с принятой практикой, не могут рассматриваться как неспособность Оператора предоставить Услугу в соответствии с настоящим Соглашением или как его нарушение.

Положения настоящего Соглашения применяются исключительно к несоблюдению со стороны Оператора установленного порядка оказания Услуги.

Целевые показатели Уровня доступности Услуги в рамках Соглашения не будут применяться в случае их не достижения Оператором по вине правообладателей программного обеспечения и баз данных, производителей, сторонних поставщиков или иных третьих сторон помимо аффилированных лиц Оператора. В последнем случае Оператор обеспечит наличие исправлений или обходных решений в кратчайшее время.

Оператор включает запланированные им или Клиентом плановые работы в расчет периода времени непрерывной работы (плановые регламентные работы квалифицируются как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме).

Уровень доступности Услуги применяется с начала месяца, следующего за месяцем подписания акта приемки-передачи Услуги.

Суммы перерасчета не суммируются в рамках одного Инцидента, но применяются к Уровню доступности Услуги.

Общая сумма возмещения за необеспечение требуемого Уровня доступности Услуги в каком-либо месяце не может превышать 40% от Установленных платежей по данной Услуге за определенный месяц.

Общая сумма возмещения за необеспечение требуемого Уровня доступности Услуги в течение какого-либо календарного года не может превышать сумму Установленных платежей за три месяца.

В случае возникновения споров в отношении не достижения Уровня доступности Услуги, данные, предоставленные Оператором, признаются Сторонами достоверными, точными и приоритетными.

Оператор оставляет за собой право изменять методологию и инструменты измерения и отчетности при расчете показателей Уровня доступности Услуги.