

# СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ УСЛУГИ «ХОСТИНГ SAP HANA»

## 1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее — «Соглашение») описывает Уровни доступности услуги Хостинг SAP HANA (далее Услуга), 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), «Регламенте технической поддержки» и «Общих условиях оказания услуги Хостинг SAP HANA».

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 Базовые компоненты Услуги за исключением платежей за любые Дополнительные компоненты Услуги (например, Программные услуги, персонально ориентированные на Клиента услуги, VPN и Интернет подключения, и т.п.).

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

Приоритет Инцидента	Описание Инцидента
1	Неисправность, приведшая к полной недоступности Виртуальной машины в связи с проблемами на Облачной платформе и/или Дата Центре Оператора.
2	Неисправность, повлекшая за собой частичную недоступность Услуг, или существенное ограничение доступного функционала, или замедление доступа к Услугам. Например: отсутствие доступа к Панели управления виртуальными машинами более 2 часов; отсутствие возможности использования системы отдельными пользователями; неработоспособность отдельных функций ПО; ограничения производительности отдельных элементов Облачной платформы.
3	Неисправность, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Клиентом (требуется выполнить стандартную процедуру по восстановлению параметров Услуги).

Таблица 2. Регламент обработки и решения Инцидентов.

Приоритет Инцидента	Обработка	Время реакции на Инцидент, минут	Максимальное время решения Инцидента, минут	Суммарное время решения Инцидентов в месяц, не более минут	Допустимое количество инцидентов в месяц, не более, шт.
1	24x7	15	90 (без учета времени, необходимого Клиенту для проведения работ в его зоне ответственности)	90 (без учета времени, необходимого Клиенту для проведения работ в его зоне ответственности)	1
2	24x7	15	420	480	2
3	24x7	15	NBD (следующий рабочий день)	(не применимо)	3

Сроки обработки и решения Запросов определяются приоритетом Запроса, см. Талицу 3. Таблица 3. Регламент обработки и решения Запросов.

Категория Запроса	Приоритет Запроса	Обработка	Время реакции на Запрос, минут	Максимальное время решения Запроса, часов
Запрос на обслуживание	4	В рабочие часы	20	12
Запрос на изменение (если не требуется перепроектирование или дополнительная закупка оборудования)	5	В рабочие часы	20	16
Запрос на предоставление информации	6	В рабочие часы	20	72

#### 4. УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ

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

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

Гарантируемый Уровень доступности Услуги, предоставляемой на Облачной Платформе Оператора, составляет 99,95% за Отчетный период.

Уровень доступности Услуги включает непрерывную работу подсистем серверов, дисковых пространств, внутреннего и внешнего сетевого оборудования, а также средств распределения нагрузки и защиты.

Оператор предусматривает два временных интервала в календарный месяц продолжительностью не более 60 минут каждый для проведения Плановых работ на Облачной Платформе. Эти интервалы проведения Плановых работ не будут учитываться при расчете Уровня доступности Услуги. Оператор будет точно и в срок информировать Клиента о дате и продолжительности интервалов для проведения Плановых работ, по меньшей мере, за три (3) рабочих дня до их проведения. Оператор будет проводить Плановые работы в интервалах, когда Клиент пользуется Услугой меньше всего, за исключением случаев Срочных работ.

Если фактическая доступность Услуги меньше, чем гарантируемый Уровень доступности Услуги, Клиент будет иметь право на перерасчет Установленных платежей.

Возмещение будет рассчитываться как 5% от Установленных платежей за каждый полный час простоя, максимально до 80% Установленных платежей.

Пример: ежемесячный простой в количестве 2 часов (сверх 22 минут, включенных в гарантируемый Уровень доступности Услуги в 99,95%) приведет к получению возмещения в размере 10% от ежемесячных платежей за Базовые компоненты Услуги.

## **5. УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ ПАНЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ**

Гарантируемый Уровень доступности Панели управления составляет 99,8% за Отчетный период.

Уровень доступности Панели управления включает непрерывную работу инфраструктуры и приложений, необходимую для обеспечения доступа к Панели управления.

У Оператора будет один временной интервал в календарный месяц продолжительностью не более 4 часов для проведения Плановых работ по обслуживанию Панели управления. Этот период проведения Плановых работ не будет учитываться при расчете Уровня доступности Панели управления. Оператор будет точно и в срок информировать Клиента о дате и продолжительности Плановых работ, по меньшей мере, за три (3) рабочих дня до их проведения. Оператор будет проводить Плановые работы в моменты, когда Клиент пользуется Панелью управления меньше всего, за исключением случаев Срочных работ.

Если фактическая доступность Панели управления меньше, чем гарантируемый Уровень доступности Панели управления, Клиент будет иметь право на перерасчет Установленных платежей. Возмещение будет рассчитываться как 5% от Установленных платежей за каждые полные два часа недоступности Панели управления, максимально до 20% Установленных платежей.

Пример: ежемесячный простой в количестве 2 часов (сверх 87 минут, включенных в гарантируемый Уровень доступности Панели управления в 99,8%) приведет к получению возмещения в размере 5% от ежемесячных платежей за Базовые компоненты Услуги.

## **6. ПЕРЕРАСЧЕТ**

Если Клиент имеет право на перерасчет в соответствии с данным Соглашением, он должен:

- связаться со Службой технической поддержки по электронной почте Оператора, указанной в статье «Реквизиты» Договора в течение тридцати (30) календарных дней с момента окончания месяца, в котором произошло нарушение, описанное в настоящем Соглашении;
- включить в электронное письмо: описание проблемы с указанием даты, часа начала и окончания каждого Инцидента, а также идентификационный номер пострадавшей Виртуальной машины;
- также включить в электронное письмо лог-файлы для документального подтверждения Инцидентов. Эти лог-файлы должны охватывать всю продолжительность Инцидентов. Журналы с конфиденциальными или секретными данными можно отобразить таким образом, чтобы скрыть информацию, которую нельзя разглашать;
- Служба технической поддержки рассмотрит Запрос на подтверждение того, что гарантируемый Уровень доступности Услуги не был достигнут;
- Если ситуация не вызывает споров, Оператор произведет перерасчет по письменному заявлению Клиента 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:

Все Уровни доступности измеряются 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 неоказания 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 недостижения Оператором по вине правообладателей программного обеспечения, 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 не будет включать запланированные им или Клиентом плановые работы в расчет периода времени непрерывной работы.

Уровни доступности Услуги применяются 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 100% 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 недостижения Уровня доступности Услуги, данные, оказанные Оператором, будут иметь преимущественную силу.

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

Несмотря на какие-либо положения настоящего Соглашения об обратном, ни при каких обстоятельствах Клиент не может воспользоваться средствами правовой защиты при неоказании надлежащего Уровня доступности Услуги, если такое нарушение было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, плановыми техническими работами, Вмешательством третьей стороны или воздействием окружающей среды, либо действием или бездействием Клиента, а также уполномоченного Клиентом пользователя Услуг, также как и недоступностью Клиента во время Инцидента.