

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Договору об оказании услуг на базе Облачной Платформы с использованием Портала самообслуживания Облачной платформы Оператора СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБЛАЧНЫХ УСЛУГ

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее — «Соглашение») описывает Уровни доступности Облачных услуг. Неоказание гарантируемого Уровня доступности Услуг 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 п. 6 и в п. 7 настоящего Соглашения.

Все термины, употребляемые с прописной буквы, используемые, но не получившие определения в настоящем Соглашении, определяются в Договоре, «Регламенте Технической обслуживания» и «Общих Условиях оказания» соответствующих услуг.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Время доступности Услуги» означает гарантируемое время работоспособности Услуги в Расчетном периоде, в течение которого обеспечивается доступность Услуги для Клиента.

«Уровень доступности Услуги» означает выраженное в процентах отношение продолжительности Расчетного периода за вычетом суммарной продолжительности Перерывов в работе (недоступности) Услуги в течение Расчетного периода, в часах, к общему количеству часов в Расчетном периоде.

«Время недоступности Услуги» означает временной интервал, в течение которого Услуга была недоступна для использования Клиентом по причине проблем на стороне Оператора. Начало времени недоступности определяется на основе внутренних данных Оператора, и/или с момента отправки запроса Клиентом в Службу технической поддержки Оператора по каналам связи, указанным в Приложении 1.

«Возмещение» означает уменьшение размера платежа в рамках Услуги за Расчетный период на сумму компенсации за недоступность данной Услуги, при несоблюдении гарантированного уровня обслуживания.

«Кластер» представляет собой одну или несколько нод баз данных, сервиса приложений или кластера Kubernetes — виртуальных машин с развернутыми серверами баз данных, приложений или Managed Service for Kubernetes.

«Установленные платежи» означает ежемесячные Платежи за основные компоненты Услуг.

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

«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 Облачных услуг 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 более 2 часов; отсутствие возможности использования системы отдельными пользователями; неработоспособность отдельных функций; ограничения производительности отдельных элементов Облачной платформы.
3	Неисправность, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Клиентом

Таблица 2. Регламент обработки и решения Инцидентов.

Приоритет Инцидента	Обработка Часы x Дни	Время реакции на Инцидент, минут	Максимальное время решения Инцидента, минут
1	24x7	15	90 (без учета времени, необходимого Клиенту для проведения работ в его зоне ответственности)
2	24x7	15	420
3	24x7	15	NBD (следующий рабочий день)

Сроки обработки и решения Запросов определяются приоритетом Запроса, см. Таблицу 3.

Таблица 3. Регламент обработки и решения Заявок.

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 объемов и/или типов Услуг (если не требуется перепроектирование или дополнительная закупка оборудования)	5	В рабочие часы	20	16
Запрос на предоставление информации	6	В рабочие часы	20	72

Условия оказания технической поддержки, перечисленные в Таблицах 1-3, применимы ко всем Услугам Облачной платформы, если не оговорено иное.

Для услуги Т1 Диск доступна поддержка, условия которой перечислены в Таблицах 4 - 7.

Таблица 4. Виды обращений Клиента в службу технической поддержки по категориям влияния Инцидентов на бизнес-процессы Клиента по Услуге Т1 Диск.

Влияние	Описание
Критическое	Ошибка доступа в сервис Т1 Диск
Значительное	Ошибка, ограничивающая базовый функционал сервиса (загрузка\скачивание файлов, создание внешних или внутренних ссылок на файлы или папки)
Незначительное	Ошибка, проявляющаяся только после определенной последовательности действий, после проявления которой, затруднено дальнейшее использование какой-либо функциональности
	Искаженный внешний вид пользовательского интерфейса, который затрудняет работу пользователя, но оставляет возможность работы с Программой для ЭВМ
	Ошибка, проявляющаяся редко, не имеющая четкой последовательности действий к ней приводящей
	Искаженный внешний вид пользовательского интерфейса, который не затрудняет работу пользователя. Для примера – ошибки правописания, неточная прокрутка и т.д.
	Другие Ошибки

Таблица 5. Временные рамки устранения Инцидентов и Сервисных запросов по Услуге Т1 Диск.

Уровень приоритета	Время реакции	Ожидаемое время устранения Инцидента*
1	В течение 15 минут с момента регистрации обращения	До 4 часов с момента регистрации инцидента
2	В течение 15 минут с момента регистрации обращения	До 8 часов с момента регистрации инцидента
3	В течение 15 минут с момента регистрации обращения	До 16 часов с момента регистрации инцидента
*в указанном периоде не учитывается время, затраченное на предоставление дополнительной информации Клиентом при запросе со стороны службы Технической поддержки, и работ в зоне ответственности Клиента.		

Таблица 6. Временные рамки решения Сервисных запросов по Услуге Т1 Диск.

Вид запроса	Время реакции	Время решения по запросу	Согласованное время поддержки Часы x Дни
Запрос на обслуживание/на предоставление информации	В течение первых 30 минут с момента регистрации Сервисного запроса	До 8 рабочих часов с момента регистрации Сервисного запроса, в рамках периода доступности службы Технической поддержки	8x5
Запрос на изменение	В течение первых 30 минут с момента регистрации Сервисного запроса	До 16 рабочих часов с момента регистрации Сервисного запроса, в рамках периода доступности службы Технической поддержки	8x5

Таблица 7. Регламент обработки и решения Заявок по Услуге Т1 Диск.

Описание	Условия
Общее количество обращений в календарный месяц	Не ограничено
Кто имеет право делать обращения со стороны Клиента	Любое контактное лицо, внесенное Клиентом в список авторизованных лиц
Количество контактных лиц, имеющих право делать обращения	Не ограничено
Количество одновременно открытых обращений типа «Инцидент»	Не ограничено
Количество одновременно открытых обращений типа «Запрос на обслуживание», «Предоставление информации», «Запрос на изменение»	Не более 2-х

4. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

Уровень доступности Услуг – выраженное в процентах отношение продолжительности Расчетного периода за вычетом суммарной продолжительности Перерывов в работе Услуги в течение Расчетного периода, в часах, к общему количеству часов в Расчетном периоде:

Доступность Услуги

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

Гарантируемая Доступности Услуги, предоставляемой на Облачной Платформе Оператора, составляет 99,95% за Расчетный период.

Доступность Услуги включает возможность использования программ для ЭВМ или виртуальной инфраструктуры и удаленного доступа через сеть Интернет, или выделенные каналы связи в соответствии с настоящим договором, и соответствующими Заказами на оказание Услуг.

Оператор предусматривает два временных интервала в календарный месяц продолжительностью не более 60 минут каждый для проведения Плановых регламентных работ на Облачной Платформе. Данные интервалы квалифицируются как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме. Оператор будет точно и в срок информировать Клиента о дате и продолжительности интервалов для проведения Плановых работ, по меньшей мере, за 24 (двадцать четыре) часа 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 гарантируемая Доступность Услуги, Клиент будет иметь право на перерасчет Установленных платежей по сервису, в котором было установлено прерывание доступности. В перерасчете не учитывается стоимость других Услуг, по которым не была установлена недоступность.

Возмещение будет рассчитываться исходя из уровня доступности Услуги за Расчетный период.

Таблица 8. Уровни доступности Услуги.

Процент уровня доступности Услуги	Время недоступности Услуги	Процент возмещения за недоступность Услуги
≥ 99,95%	≤ 22 минуты	Возмещение не предоставляется
≥ 99,81%	≤ 1 час 22 минуты	5%
≥ 99,67%	≤ 2 часа 22 минуты	10%
≥ 99,53%	≤ 3 часа 22 минуты	15%
≥ 99,39%	≤ 4 часа 22 минуты	20%
≥ 99,25%	≤ 5 часов 22 минуты	25%
≥ 99,12%	≤ 6 часов 22 минуты	30%
≥ 98,98%	≤ 7 часов 22 минуты	35%
≥ 98,84%	≤ 8 часов 22 минуты	40%
≥ 98,70%	≤ 9 часов 22 минуты	45%
≥ 98,56%	≤ 10 часов 22 минуты	50%
≥ 98,42%	≤ 11 часов 22 минуты	55%
≥ 98,28%	≤ 12 часов 22 минуты	60%

Уровни доступности и возмещение за недоступность, перечисленные в Таблице 8, применимы ко всем Услугам Облачной платформы, если не оговорено иное.

В расчет уровня недоступности Услуг баз данных и приложений принимается временной интервал, в течение которого у Клиента недоступен отказоустойчивый кластер, состоящий из трех и более нод, по причине проблем на стороне Оператора.

В расчет уровня недоступности Услуги Managed Service for Kubernetes принимается временной интервал, в течение которого у Клиента нет доступа к API кластера, при использовании отказоустойчивой инсталляции (3 мастер-ноды), по причине проблем на стороне Оператора.

Для услуги CDN применяются следующие уровни доступности:

Таблица 9. Уровни доступности Услуги CDN.

Процент уровня доступности Услуги	Время недоступности Услуги	Процент возмещения за недоступность Услуги
$\geq 99,95\%$	≤ 22 минуты	Возмещение не предоставляется
$\geq 99,90\%$	≤ 43 минуты	5%
$\geq 99,0$	≤ 7 часов 12 минут	10%
$< 99,0$	> 7 часов 12 минут	15%

Для услуги T1 Диск применяются следующие уровни доступности:

Таблица 10. Уровни доступности Услуги T1 Диск.

Процент уровня доступности Услуги	Время недоступности Услуги	Процент возмещения за недоступность Услуги
$\geq 99,95\%$	≤ 22 минуты	Возмещение не предоставляется
$\geq 99,90\%$	≤ 43 минуты	5%
$\geq 99,0$	≤ 7 часов 12 минут	10%
$\geq 95,0$	≤ 32 часов 32 минут	20%
$< 95,0$	> 32 часов 32 минут	50%

5. УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ ПАНЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ

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

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

У Оператора в один Календарный месяц будет суммарно 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 (период квалифицируется как предоставление доступа к Панели управления в штатном режиме). Оператор будет точно и в срок информировать Клиента о дате и продолжительности Плановых работ, по меньшей мере, за 24 (двадцать четыре) часа 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 исходя из уровня доступности Портала за Расчетный период, см. Таблицу 11.

Таблица 11. Уровни доступности Портала.

Процент уровня доступности Услуги	Время недоступности Услуги	Процент возмещения за недоступность Услуги
$\geq 99,80\%$	≤ 1 час 26 минут	Возмещение не предоставляется
$\geq 99,52\%$	≤ 3 часа 38 минут	5%
$\geq 99,25\%$	≤ 5 часов 38 минут	10%
$\geq 98,97\%$	≤ 7 часов 38 минут	20%

6. ПЕРЕРАСЧЕТ

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

- связаться со Службой технической поддержки по электронной почте не более чем через тридцать (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 идентификатор пользователя;
- 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 стоимости Услуги по письменному заявлению Клиента в течение 30 дней с момента обращения.

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:

- при потере внешней связности по независящим от Оператора обстоятельствам;
- отсутствия доступа к Услуге, произошедшее по независящим от Оператора обстоятельствам;
- недоступности Услуги по причине пользовательских настроек, правил групп безопасности и маршрутизации;
- при использовании Клиентом не отказоустойчивых конфигураций Кластера (если применимо);
- недоступности Услуги по причине интеграционных решений Клиента, которые привели Услугу в нерабочее состояние;

- 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 (плановые работы квалифицируются как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме).

Уровни доступности Услуги применяются с начала месяца, следующего за месяцем подписания акта приемки-передачи Услуги.

Общая сумма возмещения за необеспечение требуемого Уровня доступности Услуги в каком-либо месяце не может превышать 60% 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.

Стороны признают и договорились считать наиболее точными данные, фиксированные системами учета Оператора.

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

Положения настоящего Соглашения прекращают свое действие со дня фактического прекращения оказания Услуги.

Подписи сторон:

От Оператора:

ООО «Т1Клауд»

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

М.П.

От Клиента:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

М.П.