

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ УСЛУГИ «ЗАЩИТА ОТ DDOS-АТАК»

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее — «Соглашение») описывает Уровни Доступности услуги «Защита от DDoS-атак» (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. 5 и в ст. 6 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 «ЗАЩИТА ОТ DDOS-АТАК».

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.

Термин **«Перерыв оказания Услуги»** означает наступление следующего события: отсутствие предпринятых Оператором в течение указанного в п. 6.2. «Общих Условий оказания услуги «ЗАЩИТА ОТ DDOS-АТАК» времени действий по реализации запроса на исключение Нежелательного Трафика, либо на запрос отмены предпринятых ранее действий.

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	Авария, перерыв в предоставлении Услуги, вызванный неисправностью на сети Оператора.
2	Периодически возникающие прерывания связи и/или существенные ухудшения параметров качества Услуги, которые могут привести к состоянию аварии.
3	Любые возникающие проблемы, не приводящие к прерыванию оказания Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса. Параметры услуги не соответствуют требуемому качеству

Таблица 2. Регламент обработки и решения Инцидентов (время московское).

Приоритет Инцидента	Обработка	Время реакции на Инцидент, минут	Максимальное время решения Инцидента		
1	24x7	15	Не более 5 часов (без учета времени, необходимого Клиенту для проведения работ в его зоне ответственности)		
2	Ежедневно с 9:00 до 18:00	15	Не более 10 часов		
3	Рабочие часы с 9:00 до 18:00	15	Не более 4 рабочих дней		

Сроки обработки и решения Запросов определяются приоритетом Запроса, см. Таблицу 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. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ И ПОРЯДОК ПЕРЕРАСЧЕТА ПЛАТЕЖА

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

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

Гарантируемая Доступность Услуги, предоставляемой с учетом доступности сети ПАО «Ростелеком», составляет 99,7% за Отчетный период.

Оператор предусматривает два временных интервала в календарный месяц продолжительностью не более двух (2) часов каждый для проведения Плановых работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги. 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 два (2) 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 гарантируемая Доступность Услуги, Клиент будет иметь право на перерасчет Установленных платежей.

Если Клиент имеет право на перерасчет в соответствии с данным Соглашением, то сумма возмещения будет рассчитана как (1/180) от суммы Установленного ежемесячного платежа за каждый полный час Перерыва оказания Услуги. Перерывы оказания Услуг более тридцати (30) минут округляются до одного (1) часа. Перерывы оказания Услуг более одного часа округляются до полных часов, в случае количества полных минут от 0 до 29 – в меньшую сторону, от 30 до 59 – в большую.

При перерывах оказания Услуги продолжительностью более или равных одному (1) часу, кроме случаев регламентных работ на сети Оператора, о которых Клиент извещается заблаговременно не менее чем за двадцать четыре (24) часа, а также кроме случаев перерывов, произошедших не по вине Оператора, Клиент имеет право на перерасчет очередного ежемесячного платежа.

5. ПЕРЕРАСЧЕТ

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

- связаться со Службой технической поддержки по электронной почте 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;
- 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 путем уменьшения размера оплаты за следующий расчетный период.

6. УСЛОВИЯ И ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ УСЛОВИЙ СОГЛАШЕНИЯ

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

Неспособность Оператора обеспечить непрерывность оказания Услуги 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 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.

Общая сумма возмещения за необеспечение непрерывности оказания Услуги в каком-либо месяце не может превышать 100% от Установленных платежей по данной Услуге за определенный месяц.

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

В случае возникновения споров в отношении непрерывности оказания Услуги, данные, предоставленные Оператором, будут иметь преимущественную силу.

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

Несмотря на какие-либо положения настоящего Соглашения об обратном, ни при каких обстоятельствах Клиент не может воспользоваться средствами правовой защиты при неоказании надлежащей непрерывности оказания 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.