

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ УСЛУГИ «ЗАЩИТА ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЙ»

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее — «Соглашение») описывает Уровни доступности услуги Защита веб-приложений (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 настоящего Соглашения.

Все термины, употребляемые с прописной буквы, используемые, но не получившие определения в настоящем Соглашении, определяются в Договоре, «Регламенте базовой Технической поддержки услуг» и «Общих Условиях оказания услуги Защита веб-приложений».

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин «**Установленные платежи**» означает ежемесячные Платежи за Базовые компоненты Услуги за исключением платежей за любые Дополнительные компоненты Услуги (например, Дополнительные компоненты к базовым тарифным планам, Расширенная Техническая Поддержка, персонально ориентированные на Клиента услуги, 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

Категория Инцидента	Описание Инцидента
1	Неисправность, приведшая к полной недоступности комплекса WAF в связи с проблемами на подсистемах серверов, на которых установлено программное обеспечение WALLARM производства компании ООО «ОНСЕК ИНК.», дисковых пространств, внутреннего и внешнего сетевого оборудования, а также средств распределения нагрузки на Облачной платформе и/или Дата Центре Оператора.
2	Неисправность, повлекшая за собой частичную недоступность Облачной платформы, или замедление доступа к Услугам. Например: 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.

Категория Инцидента	Приоритет обработки	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	1	24x7	15	90*	90*	1
2	2	24x7	15	420	480	2
3	3	24x7	15	NBD (следующий рабочий день)	(не применимо)	3

* – без учета времени, необходимого Клиенту для проведения работ в его зоне ответственности.

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

Таблица 3. Регламент обработки и решения Запросов.

Категория Запроса	Приоритет обработки	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

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:

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

Гарантируемая Доступности Услуги, предоставляемой на Облачной Платформе Оператора, составляет 99,9% за Отчетный период.

Доступность Услуги включает только непрерывную работу самих подсистем серверов, на которых установлено программное обеспечение WALLARM производства компании ООО «ОНСЕК ИНК.», дисковых пространств, внутреннего и внешнего сетевого оборудования, а также средств распределения нагрузки.

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 гарантируемая 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 43 минут, включенных в гарантируемый Уровень доступности Услуги в 99,9%) приведет к получению возмещения в размере 10% от Установленных платежей за Базовые компоненты Услуги.

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.

6. 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 издателей 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.

Положения настоящего Соглашения прекращают свое действие со дня фактического прекращения оказания Услуги. Уведомление направляется Клиенту по электронной почте.

Любые изменения в Услуге осуществляются по Запросу Клиента.