

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.5.
к Договору

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
«SberCloud Anti-DDoS», «SberCloud Anti-DDoS+WAF»

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим Доступность Услуги, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления-Услуг «SberCloud Anti-DDoS», «SberCloud Anti-DDoS+WAF» (далее – Услуги, Услуга).
- 1.2. Услуги предоставляются Заказчику Исполнителем совместно с партнером (Qrator Labs, далее – Партнер). Заказчик уведомлен и согласен с тем, что в рамках предоставления Услуг трафик будет проходить в том числе и через сеть Партнера.
- 1.3. Настоящим Соглашением также устанавливается ответственность Исполнителя за его несоблюдение. В случае несоответствия параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что дает Заказчику право на получение пересчета стоимости Услуги.
- 1.4. Исполнитель гарантирует работу сети в рамках своей зоны ответственности и не несет ответственность за возможные неполадки в сетях за пределами зоны ответственности Исполнителя.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведения Исполнителем Регламентных и/или Срочных работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Согласно пункту 6.5. Регламента взаимодействия Сторон для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Табл. 1. Целевые значения по обработке Обращений Заказчика

| Название тарифного плана | SMB 1Gb/s | SMB 3Gb/s | Business 10Gb/s | Corporate 10Gb/s | Corporate UNL | Enterprise UNL |
|--|-----------|-----------|-----------------|------------------|---------------|----------------|
| Время реакции 1-й линии поддержки, предоставляемой Исполнителем, не более | 15 мин | | 15 мин | 15 мин | | 15 мин |
| Время реакции на заявку через портал https://client.qrator.net/qrator 2-й, 3-й линии поддержки, предоставляемой Партнером, не более | 30 мин | | 30 мин | 15 мин | | 15 мин |

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И/ЛИ СРОЧНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных работ и/или Срочных работ в отношении Услуги приведены в Таблице 2.

Табл. 2. Условия проведения Регламентных и/или Срочных работ

| Наименование работ | Продолжительность и интервалы между перерывами | Уведомление Заказчика | Дополнительные условия |
|---------------------|--|---|--|
| Регламентные работы | Время проведения Регламентных / Срочных работ не ухудшает установленные для тарифного плана показатели | Не менее чем за 1 (один) рабочий день до начала перерыва. | О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 1 (один) рабочий день до начала перерыва. |
| Срочные работы | гарантированной доступности, приведенные в Табл.3. | Непосредственно перед началом перерыва. | Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику непосредственно перед началом проведения работ. |

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 5.1. Целевые (гарантированные) значения Доступности Услуги, за исключением случаев, приведенных в Приложении 1, приведены в Табл.3.

Табл. 3. Показатели Доступности Услуги

| Название тарифного плана | SMB 1Gb/s | SMB 3Gb/s | Business 10Gb/s | Corporate 10Gb/s | Corporate UNL | Enterprise UNL |
|---|-----------|-----------|-----------------|------------------|---------------|----------------|
| Гарантированная Доступность, более (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) 24x7x365: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году | 97,0% | | 99,0% | 99.5% | | |

- 5.2. Показатели Доступности Услуги рассчитываются ежемесячно на основе данных запросов на устранение неисправности, поданных через СРО Исполнителя. Доступность Услуги определяется следующим образом: вычитая из общего времени в отчетном периоде (календарном месяце) совокупности времени Недоступности Услуги в соответствии с Обращениями на устранение неисправности, деленное на общее время в текущем календарном месяце. Время недоступности услуги начинает течь с момента подачи Заказчиком Обращения на устранение неисправности. Заказчик должен сообщить о сбое через СРО. Время Недоступности Услуги истекает в момент устранения неисправности. После устранения неисправности поданное Обращение может временно оставаться открытым для дальнейшего выяснения случившегося, и закрыта Заказчиком после выполнения всех относящихся к тому административных работ.
- 5.3. Общее время Недоступности Услуги по причине ряда периодически возникающих сбоев с одинаковыми причинно-следственными связями в том же отрезке сети является совокупностью времени недоступности Услуги в соответствии с Заявкой на устранение неисправности и не включает в себя время доступности Услуги между периодически возникающих сбоев.

6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Если Доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует п. 5.1. настоящего Соглашения, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

| Доступность Услуги в месяц | Время недоступности Услуги | Размер компенсации (в %) |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 97,0% | >21,6 ч | 10% |
| 99,0% | >7,2 ч | 10% |
| 99,5% | >3,6 ч | 10% |

- 6.2. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней бесплатного оказания Услуги, вплоть до 1 (одного) календарного месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за Услугу за 1 (один) календарный месяц и установленного процента компенсации. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.

- 6.3. Компенсация за Недоступность Услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – 1 (один) календарный месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 6.4. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется Заказчиком на официальном бланке Заказчика и подписывается уполномоченным лицом Заказчика, с обязательным указанием номера Обращения, в котором сообщалось о Недоступности Услуги, времени недоступности Услуги и даты недоступности Услуги.
- 6.5. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 30 (тридцати) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.
- 6.6. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон.
- 6.7. Учет Недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.

7. ОТЧЕТНОСТЬ

- 7.1. Подключая Услуги, Клиент получает доступ в личный кабинет Партнера, в котором ему доступны подробная статистика по трафику и ежемесячные отчеты об инцидентах в формате PDF. Порядок подключения Клиентов к portalу приведен в разделе 4 Описания и условий предоставления Услуг.

Приложение 1
к Соглашению об уровне предоставления Услуг
«SberCloud Anti-DDoS», «SberCloud Anti-DDoS+WAF»

Технические аспекты работы системы Фильтрации трафика, за несоблюдение которых Исполнитель не отвечает, и при несоблюдении которых Исполнитель не может гарантировать обеспечение заявленного уровня качества услуг по Фильтрации трафика

- 1.1.1. Для целей фильтрации трафика предполагается, что данные из сети «Интернет» передаются не непосредственно на IP-адрес сервера (или виртуальной машины) Заказчика, а на адрес, имеющий FQDN сервера (или виртуальной машины) Заказчика.
- 1.1.2. В случае, если сервер (или виртуальная машина) Заказчика, для обеспечения стабильности и бесперебойности работы которого подключены услуги по фильтрации трафика, будет способен принимать входящий трафик от любых серверов в сети «Интернет», Исполнитель не может гарантировать оказание услуги по фильтрации трафика в запрашиваемом объеме до момента полного обновления DNS-записей об адресах серверов защищаемых Доменов во всей сети «Интернет».
- 1.1.3. Для исключения ситуации обработки сервером Заказчика вредоносного входящего трафика на сервере или в «Организации» (тенанте) Заказчика должен быть включен или развернут Брандмауэр (Firewall), блокирующий любой входящий трафик, кроме входящего трафика с конкретного сервера Исполнителя¹.
- 1.1.4. Для снижения количества вредоносного трафика, блокируемого Брандмауэром (межсетевым экраном) Заказчика, а соответственно, для снижения нагрузки на сервер (или виртуальную машину) Заказчика, Заказчик обязан предпринять меры по сокрытию (неразглашению) фактических IP-адресов серверов и виртуальных машин, для которых осуществляется фильтрация трафика.
- 1.1.5. Услуги по фильтрации трафика заключаются в объявлении сервером (или виртуальной машиной) Заказчика фильтрующего облака Партнера путем внесения соответствующих записей в описание DNS-зоны, к которой принадлежит сервер (или виртуальная машина) Заказчика; на фильтрующем облаке Партнера происходит последовательное выполнение следующих операций с данными, передаваемыми на сервер с FQDN сервера Заказчика:
 - прием передаваемых на FQDN сервера (или виртуальной машины) Заказчика, на котором функционируют его защищаемый сервис, запросов (прием входящего трафика);
 - анализ структуры запросов (анализ входящего трафика) на предмет наличия последовательностей данных, способных повлечь некорректное функционирование защищаемого сервиса Заказчика;
 - отсеечение запросов, содержащих последовательности данных, нарушающие корректное функционирование защищаемого сервиса Заказчика (очистка входящего трафика от вредоносной составляющей);
 - перенаправление на реальный IP-адрес сервера (или виртуальной машины) Заказчика, на котором функционирует его защищаемый сервис, очищенного от вредоносной составляющей входящего трафика.

¹ В случае защиты виртуальной машины, размещаемой в «Организации» (тенанте) Заказчика на базе инфраструктуры облачной платформы SberCloud, в качестве соответствующего межсетевого экрана может быть использован и соответствующим образом настроен VMWare NSX Edge.