

## ОБЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

## 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) устанавливает:
- целевые значения показателей Услуг;
  - общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в рамках технической поддержки Услуг по Договору;
  - порядок коммуникации Сторон по разным категориям Обращений;
  - ответственность Сторон за несоблюдение условий Соглашения.
- 1.2. Услуга считается соответствующей гарантированному уровню качества, если фактические значения её параметров укладываются в диапазоны целевых значений, установленные в Соглашении и (или) условиях SLA Услуг.
- 1.3. Если в SLA Услуг предусмотрены иные условия по сравнению с условиями Соглашения, то действуют условия SLA Услуг.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. *Аварийно-восстановительные работы (АВР)* – комплекс мероприятий (работ), которые проводятся в оперативном режиме для устранения или предотвращения Инцидента.
- 2.2. *Вендор* – поставщик, который продает и продвигает товары и услуги под собственным брендом или торговой маркой.
- 2.3. *Время доступности Услуг (ВД)* – согласованный период, в течение которого функциональность Услуг доступна для использования Заказчиком. Измеряется в часах/минутах за Отчётный период с учетом установленного Режима предоставления.
- 2.4. *Время недоступности Услуг (ВН)* – совокупный период, в течение которого функциональность Услуг была недоступна для использования Заказчиком. Измеряется в часах/минутах за Отчётный период с учетом установленного Режима предоставления.
- 2.5. *Время проведения Регламентных работ (ВПРР)* – согласованный период, в течение которого Исполнитель проводит плановые мероприятия по обеспечению работоспособности Услуг. Недоступность либо Деградация во время Регламентных работ не учитываются при подсчете Времени недоступности Услуг, если сумма времени простоя не превышает согласованного порогового значения.
- 2.6. *Время реакции* – период, в течение которого Исполнитель регистрирует в СРО и направляет Заказчику регистрационные данные Обращения.
- 2.7. *Время решения* – интервал с момента регистрации Обращения до момента фактического завершения работ.
- 2.8. *Деградация* – снижение качества предоставления Услуг, не приводящее к недоступности основной функциональности Услуг.
- 2.9. *Доступность Услуг* – способность Услуг выполнять согласованную функцию, когда это необходимо. Услуги считаются доступными, если их основные функциональные возможности соответствуют согласованным параметрам.
- 2.10. *Запрос на изменение (ЗНИ)* – категория Обращений, фиксирующая потребность Заказчика в добавлении, модификации или удалении чего-либо, что может повлиять на качество Услуг.
- 2.11. *Запрос на обслуживание (ЗНО)* – категория Обращений, фиксирующая потребность Заказчика в выполнении Исполнителем определенных работ в своей зоне ответственности, не связанных с Инцидентом или ЗНИ.
- 2.12. *Инициатор Обращения* – Заказчик или уполномоченный представитель Заказчика, по информации которого регистрируется Обращение.
- 2.13. *Инцидент* – незапланированное событие, которое привело или может привести к недоступности или снижению качества предоставления Услуг.
- 2.14. *Недоступность Услуг* – зафиксированный факт невозможности использования Заказчиком основной функциональности Услуги.
- 2.15. *Обращение* – информация, направленная установленным способом Заказчиком или уполномоченным представителем Заказчика и зарегистрированная в СРО.

- 2.16. *Приоритет Обращения* – атрибут, определяющий очередность и целевые показатели времени обработки Обращения.
- 2.17. *Регламентные работы* – комплекс планово-профилактических работ, которые проводит Исполнитель в согласованный период времени для обеспечения бесперебойного функционирования Услуг.
- 2.18. *Режим технической поддержки (РП)* – согласованный распорядок обработки Обращений.
- 2.19. *Система Регистрации Обращений (СРО)* – информационная система Исполнителя, предназначенная для регистрации и обработки Обращений.

### 3. РЕЖИМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

- 3.1. Услуги предоставляются в режиме 24x7x365(6) – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.
- 3.2. Доступность Услуг измеряется в процентах и рассчитывается по формуле:  $(ВД - (ВН - ВПРР - АВР) / ВД) \times 100$ , где:
- ВД – согласованное Время доступности Услуг за Отчётный период;
  - ВН – Время недоступности Услуг за Отчётный период на основании данных от системы мониторинга и зарегистрированных в Отчётный период Обращений Заказчика;
  - ВПРР – совокупное Время недоступности Услуг в связи с Регламентными работами в Отчётном периоде;
  - АВР – совокупное время проведения Аварийно-восстановительных работ в Отчётном периоде.
- 3.3. В расчет Доступности Услуги включается Время недоступности по Инцидентам приоритета «Критичный» и «Высокий», которые произошли по вине Исполнителя.
- 3.4. Стороны соглашаются учитывать периоды Недоступности Услуг и (или) Дegrадации как предоставление Услуг в штатном режиме и не учитывать их при расчёте Времени недоступности Услуг, если:
- 3.4.1. Исполнитель запросил у Заказчика дополнительную информацию, необходимую для обработки Обращения – до получения указанной информации;
- 3.4.2. В ходе обработки Обращения будет установлено, что Недоступность Услуг была вызвана непосредственными действиями (бездействием) Заказчика или третьих лиц, включая, но не ограничиваясь: изменениями настроек, прямо или косвенно влияющих на программное обеспечение или оборудование, находящееся в зоне ответственности Исполнителя, выполненных без согласования с Исполнителем;
- 3.4.3. В ходе обработки Обращения выявлены нарушения Заказчиком положений Договора в части обеспечения условий, необходимых для оказания Услуг;
- 3.4.4. Недоступность Услуг возникла в связи с исполнением требований законодательства Российской Федерации;
- 3.4.5. Недоступность Услуг возникла в результате наступления обстоятельств непреодолимой силы;
- 3.4.6. Недоступность Услуг возникла в результате совершения третьими лицами противоправных действий, в том числе в случае проведения DoS/DDoS-атак на вычислительные системы Заказчика;
- 3.4.7. Нарушение Доступности Услуг возникло из-за DoS/DDoS-атаки на вычислительные системы Заказчика при отсутствии подключения Заказчиком Услуги «Защита от DDoS-атак (QRATOR)».

### 4. КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 4.1. В ходе регистрации Обращения Исполнитель присваивает ему категорию и приоритет в соответствии с Таблицей 1.
- 4.2. В зависимости от присвоенной категории Обращения и его приоритета устанавливаются целевые показатели обработки Обращения.

Табл. 1. Категории и приоритеты Обращений

Категория	Приоритет	Примеры
Инцидент	Критичный	Инцидент влечет за собой остановку или полную потерю работоспособности Услуг. Продолжение работы Заказчика с использованием основной функциональности Услуг невозможно. Услуги полностью недоступны. Данные Услуг потеряны и не могут быть восстановлены.
	Высокий	Услуги потеряли или ожидается, что потеряют функциональность или часть функциональности. Данные Услуг потеряны, но могут быть восстановлены. Фиксируется большое количество ошибок в данных

Категория	Приоритет	Примеры
		системы или пользовательских данных, но это не приводит к полной потере данных или Недоступности Услуг.
	Средний	Некоторые функции Услуги для отдельных пользователей недоступны или работают некорректно. Сбои в сервисной системе, которые не приводят к потерям данных и (или) Деградации.
ЗНО	Высокий	Услуги функционируют нормально, но Заказчику необходимо, чтобы Исполнитель выполнил определённые работы в своей зоне ответственности.
	Средний	Консультации, предоставление данных.
ЗНИ	Неприменимо	Добавление, модификация или удаление чего-либо, что может повлиять на качество Услуг.

- 4.3. Заказчик вправе запросить отчёт, содержащий результаты фактических измерений и рассчитанные значения параметров предоставления Услуг за Отчётный период.
- 4.4. Отчёты направляются в течение одной недели после окончания Отчётного периода по электронной почте.
- 4.5. Отчёты содержат данные о выполнении параметров качества оказания Услуги:
- нарушения в выполнении установленных параметров качества Услуг;
  - статистика по обработанным Обращениям.

## 5. ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 5.1. В Таблице 2 устанавливаются следующие целевые значения показателей технической поддержки:

Табл. 2. Целевые значения показателей технической поддержки

Категория	Приоритет	Время реакции (минут)	Время решения (часов)	Режим технической поддержки
Инцидент	Критичный	15	4	24x7x365(6) – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году
	Высокий	15	8	
	Средний	15	12	
ЗНО	Высокий	15	24	9x5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу за исключением выходных и праздничных нерабочих дней
	Средний	15	48	
ЗНИ	Не применимо	Не применимо	По согласованию Сторон	

Указанные в Таблице 2 целевые значения применяются по умолчанию, если иное не указано в SLA Услуг.

- 5.2. Отсчёт Времени решения приостанавливается Исполнителем в случаях, когда:
- Исполнитель запросил у Заказчика дополнительную информацию, необходимую для обработки Обращения – до получения указанной информации;
  - Обращение категории ЗНО передано в работу Вендору – до получения результатов от Вендора;
  - по Обращению категории ЗНО зарегистрирован связанный ЗНИ – до решения по указанному ЗНИ.
- 5.3. Исполнитель по согласованию с Заказчиком вправе приостановить отсчёт Времени решения до согласованной даты.
- 5.4. Если Инцидент возник в результате системной ошибки, для устранения которой необходимо выполнение работ Вендором, внешним подрядчиком (выпуск патча, недокументированные настройки и т.п.), сроки выполнения работ определяет Вендор, внешний подрядчик. При этом Исполнитель:
- обязан провести поиск временного (обходного) решения для минимизации влияния такого Инцидента на качество Услуг;
  - вправе увеличить Время решения Обращения в соответствии с информацией, поступившей от Вендора, внешнего подрядчика;
  - не несет ответственность перед Заказчиком за превышение Вендором, внешним подрядчиком сроков выполнения работ по Обращению.

## 6. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- 6.1. Регламентные и Аварийно-восстановительные работы проводятся в соответствии с условиями, предусмотренными Соглашением и соответствующим разделом SLA Услуг.
- 6.2. Допускается прерывание Услуг в следующих случаях:
- 6.2.1. Для проведения Регламентных работ, запланированных Исполнителем, после предварительного уведомления по электронной почте уполномоченного представителя Заказчика;
- 6.2.2. Для проведения Аварийно-восстановительных работ в связи с Инцидентом с уведомлением уполномоченного представителя Заказчика по факту выявления Инцидента.
- 6.3. Перерыв в предоставлении Услуги в результате превышения Исполнителем согласованного допустимого времени простоя Услуги при проведении Регламентных работ является Недоступностью Услуги.
- 6.4. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ в отношении Услуг приведены в Таблице 3:

Табл. 3. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ

Наименование	Продолжительность недоступности	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарно не более 1 (одного) часа в месяц. Интервалы между прерываниями – не менее 14 (четырнадцать) календарных дней.	Не позднее чем за 2 (два) рабочих дня до начала периода недоступности.	Регламентные работы проводятся во время технологического перерыва в часы наименьшей нагрузки (в интервале с 23:00 до 06:00 по московскому времени).
Аварийно-восстановительные работы	Время перерыва исчисляется с момента регистрации Инцидента до момента фактического возобновления предоставления Услуги после применения постоянного или временного решения.	Непосредственно перед началом работ или заранее, по факту обнаружения неисправности.	В случае угрозы возникновения аварийной ситуации, для предотвращения которой требуются незамедлительные действия, уведомление производится непосредственно перед началом работ. Если обнаруженная неисправность не влияет на работоспособность основного функционала Услуг и работы по ее устранению могут быть проведены в часы наименьшей нагрузки, уведомление производится не позднее чем за 2 (два) часа до начала работ.

- 6.5. Если в SLA Услуг определены иные условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ, то применяются условия из SLA Услуг.

## 7. КОММУНИКАЦИИ

- 7.1. Коммуникации между Заказчиком и Исполнителем осуществляются:
- по электронной почте;
  - по телефону;
  - в чате Личного кабинета.
- 7.2. Обращение подлежит рассмотрению только в случае успешной идентификации Заказчика или представителя Заказчика:
- 7.2.1. По электронной почте – по исходящему адресу сообщения. Принимаются к исполнению только Обращения, направленные с зарегистрированного адреса(-ов) Заказчика или уполномоченного представителя Заказчика.
- 7.2.2. По телефону – по ФИО и идентификационному номеру Заказчика (в случае его отсутствия – по номеру Договора).
- 7.3. Исполнитель вправе закрыть без дальнейшей обработки Обращение в случаях:
- 7.3.1. Если Инициатор Обращения не является уполномоченным представителем Заказчика. В этом случае Исполнитель оставляет за собой право связаться с Заказчиком или уполномоченным представителем Заказчика.

- 7.3.2. Если в СРО уже зарегистрировано Обращение от этого Заказчика или другого уполномоченного представителя этого Заказчика.
- 7.4. Заказчик может обратиться в Контактный центр Исполнителя в т.ч. по вопросам обработки персональных данных (если применимо в рамках оказания Услуг). Электронная почта Контактного центра указана в Перечне контактных лиц к Договору. Указанные обращения Заказчика пересылаются Контактным центром Исполнителя в рамках его компетенции уполномоченному лицу Исполнителя, ответственному за обработку таких обращений.

## **8. ОПОВЕЩЕНИЕ ЗАКАЗЧИКА О НАРУШЕНИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

- 8.1. При выявлении нарушения информационной безопасности, которое повлекло или может повлечь нарушение конфиденциальности и (или) целостности данных Заказчика, и (или) доступности Услуг, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика и уполномоченных представителей Заказчика в течение 24 (двадцати четырех) часов после выявления.
- 8.2. Примеры нарушений информационной безопасности, о которых Исполнитель уведомляет Заказчика:
- обход периметровых средств защиты и WEB Application Firewall (WAF) в составе Инфраструктуры Исполнителя, повлекший возможный несанкционированный доступ к Организации (тенанту) Заказчика;
  - обход средств и (или) инструментов управления защиты информации, повлекший несанкционированный доступ к Организации (тенанту) Заказчика;
  - последовательность событий информационной безопасности, выявленных средствами SIEM (Security Information and Event Management), свидетельствующая о возможном доступе к Организации (тенанту) Заказчика из Организации (тенанта) другого Заказчика в обход механизмов защиты, обеспечивающих изоляцию Организаций (тенантов) Заказчиков друг от друга;
  - несанкционированный доступ к персональным данным Заказчика, расположенным в информационных системах Исполнителя<sup>1</sup>, который привёл или может привести к компрометации персональных данных Заказчика;
  - несанкционированный физический доступ к оборудованию Инфраструктуры Исполнителя, на котором размещены информационные системы Заказчика.
- 8.3. Уведомление о нарушении информационной безопасности должно содержать:
- дату и время выявления и (при возможности) возникновения события;
  - краткое описание события;
  - риски для Заказчика;
  - краткое описание действий Исполнителем по устранению нарушения;
  - сведения об информировании надзорных органов (в случае если законодательством Российской Федерации установлена такая обязанность Исполнителя).
- 8.4. Исполнитель не обязан уведомлять о нарушениях информационной безопасности, произошедших в результате действий Заказчика и (или) в зоне ответственности Заказчика.
- 8.5. Для автоматизации процессов выявления и реагирования на инциденты информационной безопасности на стороне Исполнителя используются средства сбора и анализа событий информационной безопасности класса SIEM (Security Information and Event Management) с привлечением услуги внешнего SOC (Security Operations Center).
- 8.6. В ходе расследования нарушений информационной безопасности:
- 8.6.1. Исполнитель вправе предоставить уполномоченным сотрудникам Исполнителя доступ к журналу событий Организации (тенанта) Заказчика;
- 8.6.2. Исполнитель гарантирует Заказчику доступ к журналу событий его Организации (тенанта) на период расследования с возможностью выгрузки журнала во внешний файл;
- 8.6.3. Заказчик вправе запросить у Исполнителя данные из журналов событий средств защиты информации Инфраструктуры, включая SIEM.

## **9. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ**

- 9.1. При нарушении показателей уровня Доступности Услуг по вине Исполнителя Заказчик имеет право на компенсацию – снижение платежа за пользование Услугой в последующем Отчётном периоде, если иное не установлено в условиях SLA Услуг.
- 9.2. При расчёте Доступности Услуг:

---

<sup>1</sup> За исключением ПДн Заказчика, обрабатываемых в его информационных системах, развёрнутых с использованием Услуг.

- ВН учитывается в объеме 100% от зафиксированного времени простоя основной функциональности Услуг;
- Деградация учитывается в объеме 20% от зафиксированного времени простоя второстепенной функциональности Услуг.

- 9.3. Размеры компенсаций приведены в соответствующем разделе SLA Услуг.
- 9.4. Предельный размер компенсации по конкретной Услуге не может превышать значения, указанного в условиях SLA Услуг.
- 9.5. В пределах одного Отчётного периода стоимость Услуг не может быть снижена более, чем на 50% (пятьдесят процентов).
- 9.6. В случаях, когда размер компенсаций превышает объём, установленный п. 9.4 Соглашения, остаток переносится на следующий Отчётный период.
- 9.7. На компенсации по настоящему разделу Соглашения не распространяются требования ст. 317.1 ГК РФ по уплате процентов.
- 9.8. В течение 60 (шестидесяти) дней с момента возникновения события, которое привело к нарушению показателей уровня Доступности Услуг, Заказчик вправе направить Исполнителю претензию, руководствуясь правилами и условиями подачи Обращений, указанными в настоящем Соглашении. Претензия должна быть обоснованной, к ней должны быть приложены документы, подтверждающие требования Заказчика.
- 9.9. Для получения компенсации Заказчик направляет Исполнителю Обращение с обоснованием своих требований. Указанное Обращение регистрируется как ЗНО среднего приоритета.
- 9.10. При нарушении Заказчиком срока направления претензии, предусмотренного в п. 9.8 Соглашения, или условий её подачи, Исполнитель вправе отказать в предоставлении компенсации.
- 9.11. Размер компенсации рассчитывается от стоимости Услуг за тот Отчётный период, в котором произошел факт нарушения условий Соглашения.
- 9.12. Исполнитель вправе по своему усмотрению предоставить Заказчику разовую скидку за пользование Услугами.