

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 время доступности, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления-Услуг «SberCloud Anti-DDoS», «SberCloud Anti-DDoS+WAF» (далее – Услуги, Услуга). 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.

1.2. Настоящим Соглашением также устанавливается ответственность Исполнителя за его несоблюдение.

1.3. В случае несоответствия параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества. Несоответствие фактического уровня качества гарантированному уровню 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.

1.5. При использовании Заказчиком Услуги для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Заказчик должен иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ. Исполнитель может потребовать от Заказчика предоставить копии упомянутых документов.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

2.1. В случае возникновения у Заказчика любых запросов, связанных с Услугой, необходимо связаться с технической поддержкой Исполнителя, используя контактные данные, которые указаны в Таблице 1.

Таблица 1. Контакты технической поддержки

Способы связи	Контакты
Телефон	8 800 44424 99
Электронная почта	support@sbercloud.ru

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Принципы классификации и условия обработки Обращений Заказчика к Исполнителю, а также общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в процессе предоставления Услуги по Договору приведены в Регламенте.

3.2. Согласно пунктам 6.4, 6.5. Регламента (Приложение № 3 к Договору), для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 2).

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

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНЫХ РАБОТ

4.1. Классификация работ технического обслуживания и показатели интервалов между перерывами представлены в Таблице 3. Классификация работ технического обслуживания.

Таблица 3. Классификация работ технического обслуживания

	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
1	Плановые регламентные работы	Время проведения регламентных работ не ухудшает установленные для тарифного плана показатели гарантированной доступности, приведенные в Табл.2	Не менее чем за 1 (один) рабочих дня до начала перерыва	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 1 (один) рабочих дня до начала перерыва
2	Аварийные работы	Время проведения аварийных работ не ухудшает установленные для тарифного плана показатели гарантированной доступности, приведенные в Табл.2	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.4.

Таблица 4. 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%		

Доступность Услуги измеряется в процентах и рассчитывается по формуле: $(СВД - (ВН - ВПРАР) / СВД) \times 100$, где

СВД – Согласованное время доступности Услуги;

ВН – Суммарное время недоступности Услуги (на основании данных от системы мониторинга и зарегистрированных в отчетный период заявок Заказчика) за вычетом времени на коммуникации представителей Исполнителя с представителями Заказчика с целью уточнения параметров Обращений;

ВПРАР – Время проведения регламентных или плановых работ (считается согласованным временем простоя).

5.2. Показатели фактической доступности Услуги рассчитываются ежемесячно на основе данных системы Заявок на устранение неисправности, поданных через тикет-систему Исполнителя. Доступность услуги определяется следующим образом: вычитая из общего времени в отчетном периоде (календарном месяце) совокупности времени недоступности Услуги в соответствии с Заявками на устранение неисправности, деленное на общее время в текущем календарном месяце. Время недоступности услуги начинает течь с момента подачи Заказчиком Заявки на устранение неисправности. Заказчик должен сообщить о сбое через тикет-систему. Время недоступности услуги истекает в момент устранения неисправности. После устранения неисправности поданная Заявка может временно оставаться открытой 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. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.

6.5. 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 тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарного время простоя и даты недоступности Услуги.

6.6. 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.

6.7. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика в соответствии с Регламентом.

6.8. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.

6.9. Не подлежат компенсации: сбой в работоспособности Услуги, вызванный действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность Услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания Услуги, связанная с проведением запланированных работ; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред.

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 порталу приведен в разделе 2.7 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 Исполнителя.¹
- 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:
 - 1.1.6. прием передаваемых на FQDN сервера (или виртуальной машины) Заказчика, на котором функционирует его защищаемый сервис, запросов (прием входящего трафика);
 - 1.1.7. анализ структуры запросов (анализ входящего трафика) на предмет наличия последовательностей данных, способных повлечь некорректное функционирование защищаемого сервиса Заказчика;
 - 1.1.8. отсечение запросов, содержащих последовательности данных, нарушающие корректное функционирование защищаемого сервиса Заказчика (очистка входящего трафика от вредоносной составляющей);
 - 1.1.9. 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.