Правила оказания линейки услуг «Защита веб-приложений (WAF)»

1. Общие положения

Настоящие Правила являются публичной офертой, актуальная версия которой размещена по ссылке http://www.cloud.mts.by. Подключая услуги линейки «Защита веб-приложений (WAF)», Заказчик подтверждает свое ознакомление и согласие с настоящими Правилами и принимает их.

Правила являются неотъемлемой частью договора об оказании услуг по обеспечению кибербезопасности. В случае расхождения условий настоящих Правил и договора стороны руководствуются условиями заключенного Договора и приложениями к нему.

СООО «Мобильные ТелеСистемы» (далее – Исполнитель) вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила, публикуя изменения на официальном сайте компании http://www.cloud.mts.by. С момента публикации таких изменений новая редакция Правил становится неотъемлемой частью Договора с Заказчиком.

2. Термины и определения

В рамках настоящих Правил используются термины в следующих значениях:

2.1. АСР – автоматизированная система расчетов, предназначенная для учета операций по поступлению от Заказчика оплаты за Услуги и объема потребленных Заказчиком Услуг

2.2. Договор – договор об оказании услуг по обеспечению кибербезопасности, а также подписанный Сторонами Заказ к нему, Правила оказания линейки услуг «Защита веб-приложений (WAF)», являющиеся неотъемлемой частью договора.

2.3. Заказчик– юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, намеревающийся заключить Договор с Исполнителем.

Услуги не оказываются государственным органам, государственным организациям, включенным в Перечень государственных органов и иных организаций, которые создают центры обеспечения кибербезопасности и реагирования на киберинциденты объектов информационной инфраструктуры и (или) приобретают услуги по обеспечению кибербезопасности у организаций, создавших такие центры (приложение 2 к Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 23.02.2024 № 120).

2.4. Инцидент – любое обнаруженное событие, способное привести к частичной или полной недоступности Услуг.

2.5. Линейка услуг «Защита веб-приложений (WAF)» (далее – Услуги) – услуги по многоуровневой защите Ресурсов Заказчика (одного или нескольких веб-приложений) от кибератак посредством контроля и фильтрации проходящего через них трафика.

2.6. Линейка услуг оказывается на основе Программного продукта, правообладателем которого является Общество с ограниченной ответственностью «Синезис».

2.7. Отчетный период – период длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца оказания Услуг.

2.8. Плановые регламентные работы – плановые работы по обслуживанию оборудования Исполнителя, которые имеют значительную степень влияния на Услугу.

2.9. Программный продукт — программный комплекс «Межсетевой экран The Wall», разработанный Обществом с ограниченной ответственностью «Синезис», на основании которого оказываются Услуги.

2.10. Ресурс - веб-приложение (интернет-сайт) Заказчика, располагающееся в глобальной компьютерной сети Интернет и имеющее следующие параметры (но не ограничиваясь): доменное имя, IP-адрес, тип сетевого протокола, тип клиентского сервиса.

2.11. Срочные работы – работы, которые проводятся по факту возникновения Инцидента, приведшего к прерыванию предоставления Услуг.

2.12. Учетные данные – запись в инфраструктуре Исполнителя или Заказчика, хранящая данные, позволяющие идентифицировать и авторизовать Заказчика для получения доступа к информационным системам или ресурсам либо для получения Услуг: пара «логин-пароль».

2.13. RPS - количество запросов, получаемых Ресурсом за одну секунду, которое определяется параметрами Программного продукта.

3. Описание Услуги

3.1. В состав линейки услуг «Защита веб-приложений (WAF)» входят следующие Услуги:

3.1.1. «WAF 10 RPS» - дополнительные 10 RPS сверх основной услуги («WAF до 50 RPS» - «WAF до 5000 RPS») по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз.

3.1.2. «WAF до 50 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 50 RPS.

3.1.3. «WAF до 100 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 100 RPS.

3.1.4. «WAF до 150 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 150 RPS.

3.1.5. «WAF до 200 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 200 RPS.

3.1.6. «WAF до 250 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 250 RPS.

3.1.7. «WAF до 300 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 300 RPS.

3.1.8. «WAF до 350 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 350 RPS.

3.1.9. «WAF до 400 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 400 RPS.

3.1.10. «WAF до 450 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 450 RPS.

3.1.11. «WAF до 500 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 500 RPS.

3.1.12. «WAF до 700 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 700 RPS.

3.1.13. «WAF до 1000 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 1000 RPS.

3.1.14. «WAF до 1500 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 1500 RPS.

3.1.15. «WAF до 2000 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 2000 RPS.

3.1.16. «WAF до 3000 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 3000 RPS.

3.1.17. «WAF до 4000 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 4000 RPS.

3.1.18. «WAF до 5000 RPS» - услуга по защите Ресурсов Заказчика от интернет-угроз с максимальным количеством 5000 RPS.

3.2. Каждая из услуг представляет собой пакет с определенным количеством RPS, который может быть использован Заказчиком для защиты Ресурсов в отчетном периоде.

3.3. Заказчик может добавить несколько услуг линейки «Защита веб-приложений (WAF)». В этом случае количество RPS в рамках отдельных услуг суммируется.

3.4. В рамках Услуги Исполнитель осуществляет:

3.4.1. оценку ИТ-инфраструктуры Заказчика для настройки Программного продукта;

3.4.2. настройку профиля защиты Программного продукта на основании параметров, согласованных в опросном листе.

3.4.3. контроль и фильтрацию трафика, поступающего на Ресурсы в соответствии с параметрами, согласованными в Заказе;

3.4.4. техническую поддержку Услуг в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (Приложение к настоящим Правилам).

4. Подключение и отключение услуги

4.1. Для заказа Услуг Заказчик направляет заявление на подключение Услуг по установленной Исполнителем форме на электронную почту sales@cloud.mts.by либо оставляет заявку на подключение услуги на сайте http://www.cloud.mts.by в подразделе «безопасность – защита веб-приложений (WAF)».

4.2. Исполнитель в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента поступления заявления/заявки рассматривает его и направляет Заказчику ответ о возможности/невозможности оказания заказанных им Услуг.

4.3. После подтверждения возможности оказания Услуг Исполнитель и Заказчик определяют дальнейшие настройки Программного продукта на период проведения тестирования:

4.3.1. Для предварительной настройки профиля защиты Программного продукта Заказчик предоставляет Исполнителю следующую информацию:

- полная цепочка сертификатов (корневого и подчиненного удостоверяющих центров), а также SSL-сертификат Ресурса (открытая и закрытая часть ключа) в виде файлов в формате:.p7b, .pfx (pkcs#12, pkcs #1, pkcs#7, pkcs#8, pkcs#10), x.509 или .pem;

- перечень используемых веб-технологий (CMS, СУБД – с указанием версий) и прочая требуемая информация (заполняется в опросном листе);

- список URL, используемых для администрирования компонентов Ресурса, а также перечень внешних статических IP-адресов администраторов Ресурса;

- карта сайта (перечень легитимных URL), при наличии;

- прочую информацию, указанную в опросном листе (Приложение 2), по установленной Исполнителем форме.

4.3.2. После окончательного формирования технических параметров услуги (наличие согласованного сторонами опросного листа), Исполнитель предоставляет Заказчику:

- внешний статический IP-адрес Программного продукта, с которого будут выполняться обращения к Ресурсу по его IP-адресу и для мониторинга доступности Ресурса, а также наименование поля заголовка HTTP-запроса, в котором будут передаваться реальные IP-адреса интернет-пользователей, осуществляющих обращение к Ресурсу.

4.3.3. Администраторы Заказчика добавляют IP-адрес Программного продукта:

- в список доверенных IP-адресов с целью исключения его блокировки при доступе к Ресурсу;

- в список доступа к административной части всех компонентов Ресурса (ограничение доступа к административной части компонентов Ресурса осуществляется Программным продуктом на основании информации, предоставленной в опросном листе).

4.3.4. Администраторы Заказчика прописывают на своих рабочих местах в файле «hosts» предоставленный новый IP-адрес Ресурса (внешний IP-адрес Программного продукта) для DNS-записи Ресурса и выполняют тестирование работоспособности Ресурса (корректность работы ссылок, переходов, доступа к административной панели Ресурса, наполнения контента и функционирование прочих сервисов).

4.3.5. Если все сервисы доступны и Ресурс функционирует в штатном режиме, администраторы Заказчика меняют А-запись IP-адреса Ресурса на внешний IP-адрес Программного продукта, удаляют запись, сделанную в файле «hosts» и уведомляют об этом Исполнителя.

4.3.6. После того, как DNS-записи обновятся на всех DNS-серверах, включая обновление DNS-кэша (по доменному имени Ресурса будет разрешен внешний IP-адрес Программного продукта) администраторы Заказчика выполняют тестирование работы Ресурса. В случае каких-либо отклонений, ложных срабатываний политик безопасности, настроенных на Программном продукте, администраторы Заказчика незамедлительно информируют Исполнителя с указанием действий, которые необходимо предпринять со стороны Исполнителя (внести в исключения/разблокировать/скорректировать политики и пр.), а также вносят соответствующие изменения в настройки Ресурса по рекомендациям Исполнителя.

4.4. Срок тестового периода составляет до 14 дней. Тестовый период предоставляется Заказчику единожды, повторное тестирование Программного продукта исключено.

4.5. По завершению тестового периода Заказчик принимает решение о дальнейшем использовании Программного продукта.

При положительном решении Исполнитель и Заказчик подписывают:

1) Заказ на оказание Услуги;

2) Договор;

3) Акт о завершении настройки профиля защиты Программного продукта в соответствии с параметрами, согласованными сторонами в опросном листе.

4.6. Исполнитель приступает к оказанию Услуг после подписания Договора и Заказа, если иное не предусмотрено в Заказе.

Сроки оказания Услуг с указанием даты начала и окончания согласовываются сторонами в Заказе.

4.7. Изменение количества или выбор иной услуги линейки «Защита веб-приложений (WAF)», оформляется путем подписания Заказа в новой редакции.

4.8. При оказании Услуг Исполнитель не передает Заказчику имущественные права на Программный продукт.

Заказчику в рамках оказания Услуг предоставляется возможность использования Программного продукта по прямому назначению, включая запуск и работу с ним (использование заложенных в Программный продукт функциональных возможностей).

4.9. Заказчик вправе отказаться от предоставления Услуги, направив заявление в свободной форме на фирменном бланке организации на e-mail sales@cloud.mts.by.

Услуга отключается менеджером в течение 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления Заказчиком.

5. Стоимость и тарификация услуг

5.1. Стоимость Услуг определяется на основании прейскуранта тарифов на дополнительные Услуги и программные продукты, предоставляемые СООО «Мобильные ТелеСистемы».

5.2. Стоимость Услуг может быть изменена Исполнителем в одностороннем внесудебном порядке путем размещения новой стоимости Услуг или отдельных изменений на Интернет-сайте Исполнителя http://www.cloud.mts.by при условии уведомления Заказчика за 10 календарных дней до вступления в силу указанных изменений. Стоимость Услуг в отчетном периоде рассчитывается на основании данных о максимальном количестве RPS, зафиксированных Программным продуктом.

5.3. В случае превышения количества RPS к Ресурсам Заказчика в отчетном периоде, установленного в отношении заказанных Услуг («WAF до 100 RPS» - «WAF до 5000 RPS»), фильтрация трафика в направлении Ресурса не прекращается, а каждые дополнительные 10 RPS сверх подключенного(-ых) пакета(-ов) тарифицируются в соответствии с тарифами на Услугу «WAF 10 RPS».

При использовании дополнительных RPS до 10, тарификация не осуществляется.

Для определения превышения количества RPS суммируются максимальные значения количества RPS в отчетном периоде, поступающих в направлении каждого Ресурса Заказчика, зафиксированные Программным продуктом. Полученное количество RPS округляется в меньшую сторону до числа, кратного десяти.

5.4. Подключение Услуг возможно только при условии наличия на лицевом счете Заказчика средств (при авансовом методе расчетов) либо остатка кредитного лимита (при кредитном методе расчетов) в размере не менее величины тарифа на выбранные Услуги. Подключение Услуг при нахождении Заказчика в блокировке (добровольной, частичной, принудительной, заключительной, «Аппарат утрачен», блокировка по превышению локального лимита) невозможно.

5.5. Стоимость Услуг списывается единовременно при их подключении и далее каждого 1 числа месяца.

День заключения договора на оказание линейки услуг «Защита веб-приложений (WAF)» входит в расчет стоимости Услуг в соответствующем отчетном периоде как целый день оказания Услуг. При оказании Услуг неполный отчетный месяц стоимость Услуг не уменьшается пропорционально количеству календарных дней предоставления Услуг в отчетном месяце. Перерывы в оказании Услуг не являются основанием для перерасчета стоимости Услуг

5.6. При нахождении Заказчика на первое число месяца в принудительной/частичной блокировке, блокировке «Аппарат утрачен», Добровольной блокировке, блокировке «проверка», блокировка по превышению локального лимита Услуги не предоставляются, списание денежных средств за пользование Услугами не производится до момента выхода из блокировки. При выходе Заказчика из блокировки денежные средства за пользование Услугами списываются в полном объеме. При выходе абонента из блокировки услуги предоставляются в полном объеме.

5.7. Объём Услуг, оказанных Заказчику Исполнителем, сумма к оплате, определяются на основании показаний АСР Исполнителя.5.7. Исполнитель ежемесячно в течение 10 календарных дней с момента окончания Отчетного периода (за исключением случаев возникновения чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера, при проведении Плановых регламентных и Срочных работ, технических отказах, выходе из строя оборудования Исполнителя, возникновения иных Инцидентов) формирует для Заказчика документ (счет, счет-акт и т.п.) об оказанных услугах (далее — счет) в соответствии с заказанным Заказчиком перечнем и фактическим объемом Услуг, оказанных в течение Отчетного периода.

5.8. Заказчик осуществляет платежи за Услуги на расчетный счет Исполнителя с указанием в платежном документе номера своего лицевого счета, указанного в Заказе.

6. Ответственность сторон

6.1. Заказчик обязан соблюдать условия, установленные правообладателем для использования Программного продукта, а также не совершать действий, которые могут привести к нарушению авторских прав в отношении Программного продукта, используемых при оказании Услуг, в том числе:

- не перепроектировать, не перекомпилировать, не дизассемблировать, не вносить изменения в Программный продукт, не модифицировать Программный продукт для несовместимых аппаратных средств и платформ, не создавать производные программы и не включать их в состав собственных разработок, а также не распространять, не модифицировать, не переводить текстовые материалы и (или) документы, передаваемые Заказчику Исполнителем для целей использования Программного продукта, и не включать их в состав собственных текстов и (или) документов;

- не снимать защиту программного обеспечения, встроенную в Программный продукт, и не использовать Программный продукт без такой защиты;

- не публиковать эталонные тесты Программного продукта (тесты, демонстрирующие работоспособность и быстродействие);

- не распространять, не сдавать в аренду, не передавать третьим лицам, не тиражировать (создавать дополнительные копии) Программного продукта, а также не использовать программный продукт в мошеннических или иных противоправных целях;

- не использовать Программный продукт для предоставления услуг третьим лицам (включая консультации), в том числе на безвозмездной основе;

- не удалять и (или) не изменять (искажать) знаки охраны авторских прав, патентов, торговые марки и (или) знаки обслуживания и (или) другие уведомления о праве интеллектуальной собственности Правообладателя либо Исполнителя, если они имеются в составе Программного продукта и (или) документации к ней;

6.2. В процессе пользования Услугами Заказчику запрещено предпринимать намеренные попытки обхода установленных ограничений ресурсов, на основе которых будут оказаны Услуги; передавать и распространять параметры доступа (учетные данные), третьим лицам.

6.3. Возможность использования Программного продукта предоставляется Заказчику в соответствии с принципом «как есть». Заказчик самостоятельно несет ответственность за выбор Услуг для достижения нужных результатов, за их использование, а также за результаты, полученные с их помощью.

Все права использования на Программный продукт приобретаются Исполнителем непосредственно у правообладателей либо через их официальных представителей (дилеров) путем заключения соответствующих лицензионных/сублицензионных договоров. При этом Исполнитель не является разработчиком Программного продукта и не имеет доступа к объектному коду указанного Программного продукта, в том числе такой доступ не получен им от правообладателей соответствующего Программного продукта.

Все задачи, требующие работы с объектным кодом Программного продукта, находятся вне зоны ответственности Исполнителя.

6.4. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несет ответственности за какой-либо прямой или косвенный ущерб, возникший в результате использования Заказчиком Программного продукта.

Тем не менее, Программное обеспечение не содержит и не будет содержать:

- вирусы, вредоносные программы, черви, троянские программы, вредоносный код или уязвимости безопасности или другой нераскрытый, вредоносный или деструктивный код или контент, включая, без ограничений, любой код, который может использоваться для изменения, удаления, повреждения, уничтожения, отключения или предоставления недоступного программного обеспечения или данных;

- контент, который унижает, порочит, клевещет или вторгается в право на неприкосновенность частной жизни, гласность или другие имущественные права любого другого лица.

6.5. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи и (или) компьютерных программ, принадлежащих третьим лицам, при оказании Услуг, Исполнитель не несёт ответственность за любые задержки, прерывания, прямой ущерб или упущенную выгоду, потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и (или) компьютерных программах (программном обеспечении), либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедших не по вине Исполнителя.

6.6. Исполнитель с предварительным уведомлением Заказчика имеет право приостановить оказание Услуг и не несет ответственности за Инциденты и иные

обстоятельства, повлекшие за собой недоступность (частичную недоступность) Услуг, в следующих случаях:

6.6.1. проведения срочных или плановых регламентных работ на оборудовании Исполнителя;

6.6.2. любые задержки и прерывания, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или компьютерных программах (программном обеспечении), либо иные объективные технологические причины, а также задержки и прерывания в результате действий или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;

6.6.3. согласованная с Заказчиком приостановка или прекращение предоставления Услуг, в том числе приостановка оказания Услуг для изменения набора предоставляемых Услуг;

6.6.4. просрочки оплаты Услуг и/или нахождения Заказчика в блокировке, в том числе по другим Договорам, Исполнитель может приостановить оказание Услуг до полного исполнения обязательств по оплате;

6.6.5. при выявлении несанкционированного доступа к Услугам.

6.7. Исполнитель без предварительного уведомления Заказчика имеет право приостановить оказание Услуг и не несет ответственности за Инциденты и иные обстоятельства, повлекшие за собой недоступность (частичную недоступность) Услуг, в следующих случаях:

6.7.1. умышленные или неумышленные действия Заказчика, в том числе изменение Заказчиком настроек компьютерных программ (программного обеспечения), прямо или косвенно влияющие на доступ к Услугам и/или на программно-аппаратный комплекс Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;

6.7.2. отказ или неспособность Заказчика обеспечить содействие Исполнителю в установлении и устранении Инцидентов;

6.7.3. неработоспособность программно-аппаратного комплекса Заказчика или его несовместимость с Услугами.

6.8. Заказчик обязан обеспечить конфиденциальное хранение и не допускать компрометации Учетных данных для доступа к Программному продукту, а также заменить первоначальные Учетные данные в наиболее короткие сроки.

Учетные данные для доступа к Программному продукту должны соответствовать следующим требованиям:

– логин и пароль не должны быть легко угадываемыми (не должны быть идентичными между собой, не должны включать повторение либо последовательность каких-либо символов (например, «111111», «аааааа», «12345», «qwerty», «йцукен» и т.п.), не должны включать в себя легко подбираемыме сочетания символов (имена, фамилии, наименования, клички домашних животных, даты рождения и т.д.) и общепринятые сокращения (например, USER, PASSWORD и т.п.));

– длина пароля должна быть не менее 8 символов;

– в пароле должны присутствовать символы из числа следующих четырех категорий: 1) прописные буквы английского алфавита (от A до Z); 2) строчные буквы

английского алфавита (от a до z); 3) десятичные цифры (от 0 до 9); 4) неалфавитные символы (например, !, $, #, %);

– при смене пароле новое значение должно отличаться от предыдущего не менее, чем в 3 позициях.

Заказчик в случае утраты или наличии обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности (компрометации) Учетных данных для доступа к Программному продукту обязан незамедлительно изменить их и сообщить об этом Исполнителю.

Заказчик обязан самостоятельно осуществлять безопасное завершение работы под своими Учетными данными по окончании каждой сессии работы с Услугами (осуществлять выход из Программного продукта).

При предоставлении Исполнителю или третьим лицам административного доступа к собственным информационным системам или ресурсам Заказчик после отпадения оснований для такого доступа обязан незамедлительно изменить Учетные данные, предоставленные Исполнителю или третьим лицам.

Исполнитель не отвечает за последствия любого характера, которые могут произойти из-за неисполнения Заказчиком обязанностей, предусмотренных настоящим пунктом.

7. Заключительные положения

7.1. В момент отключения Услуги учетные данные, предоставленные Заказчику, и вся информация, содержащаяся в аккаунте веб-интерфейса, удаляются без возможности восстановления.

7.2. При отказе Заказчика от Услуг до окончания срока их оказания, стоимость услуг не уменьшается пропорционально количеству календарных дней предоставления услуг. Перерывы в оказании Услуг, не зависящие от Исполнителя, не являются основанием для перерасчета стоимости Услуг.

7.3. Заказчик может оставить отзыв о качестве оказания Услуг на сайте https://cloud.mts.by/ или при коммуникации с менеджером Исполнителя в письменном или устном виде.

Приложение
к Правилам оказания линейки услуг
«Защита веб-приложений (WAF)»

Соглашение об уровне обслуживания линейки услуг «Защита веб-приложений (WAF)»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Соглашении применяются основные термины и их определения в значениях, установленных Договором об оказании услуг по обеспечению кибербезопасности, Правилами оказания линейки услуг «Межсетевой экран «The Wall», а также следующие термины и их определения:

Время реакции – временной интервал (ч) от момента поступления Запроса до начала решения Запроса специалистом Исполнителя.

Время решения Запроса – временной интервал (ч) от момента поступления Запроса до его успешного решения.

Запрос на изменение – Запрос на изменение конфигурации Услуг, заказанных Заказчиком. Запросы на изменения подразделяются на 2 вида:

– нетиповые Запросы на изменение: Запросы на изменение, порядок и Время решения которых затруднительно или невозможно определить с достаточной точностью.

– типовые Запросы на изменение: регулярно повторяющиеся Запросы на изменение, порядок и Время решения которых возможно определить с достаточной точностью;

Запрос на предоставление информации – запрос на предоставление сведений о функциях и конфигурациях Услуг.

Запрос технического обслуживания (Запрос) – сообщение Заказчика об Инциденте или о необходимости изменения условий использования Услуг или обслуживания, или предоставления информации, направленное в соответствии с условиями Договора.

Инициатор Запроса (Инициатор) – сотрудник Заказчика, инициирующий Запрос.

Инцидент – это любая совокупность обстоятельств, которая привела к невозможности оказания Услуг с заявленными характеристиками – нарушение штатной работы подсистем, инфраструктуры Исполнителя, используемых для оказания Услуг, повлекшее за собой Перерыв в оказании Услуг.

Перерыв – это временная недоступность Услуг для Заказчика.

Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию бесперебойной работы инфраструктуры Исполнителя, используемой для оказания Услуг.

Приоритет – мера критичности и срочности решения Запроса, связанного с возникновением Инцидента. Приоритет определяется на основании двух параметров: 1) степень влияния Инцидента, породившего Запрос, на бизнес-процессы; 2) требуемая быстрота решения (срочность) Запроса.

Служба Service Desk – подразделение Исполнителя, обеспечивающее оказание Заказчику Технической поддержки.

Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций (неработоспособности инфраструктуры Исполнителя, используемой для оказания Услуг, недоступности Услуг).

Техническая поддержка – действия Исполнителя по решению Запросов Заказчика и устранению Инцидентов

Техническая поддержка не включает в себя действия, выполняемые Исполнителем в рамках услуг «Расширенная техническая поддержка» и «Управление проектами».

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Стоимость Технической поддержки входит в стоимость Услуг.

2.2. Для получения Технической поддержки Инициатор направляет Запрос в Службу Service Desk одним из перечисленных способов:

1) при помощи электронного портала Service Desk: https://servicedesk.mts.by/plugins/servlet/desk/portal/101;

2) по электронной почте: support@cloud.mts.by;

3) по телефону +375336302699;

4) иными способами связи, включая мессенджеры, если указанный порядок подачи запросов был письменно согласован Сторонами в Договоре.

2.3. Запрос должен содержать информацию, необходимую для его корректной регистрации и решения:

1) описание возникшей неисправности (при возникновении Инцидента) или описание требований к выполнению (при направлении Запроса на обслуживание, изменение или на предоставление информации);

2) пояснения к Приоритету Запроса (при возникновении Инцидента).

Запросы Заказчика принимаются Исполнителем любым из указанных выше способов круглосуточно.

2.4. Исполнитель при поступлении Запроса:

1) регистрирует Запрос в системе учета запросов;

2) устанавливает Приоритет (для Запросов, являющихся Инцидентами);

3) приступает к решению Запроса.

При недостаточности и (или) неточности информации Исполнитель вправе обратиться к Инициатору Запроса за дополнительной информацией.

2.5. Исполнитель вправе отклонить Запрос, если:

1) Инициатор отказывается предоставить информацию, необходимую для регистрации Запроса и его решения в соответствии с пунктами 2.2 - 2.4.

2) действия, которые необходимо выполнить для решения Запроса, не входят в Техническую поддержку.

В случае отклонения Запроса Исполнитель обязан незамедлительно сообщить об этом Заказчику.

2.6. Алгоритм определения Приоритета Инцидента:

Описание Инцидента	Приоритет
Неисправность Программного продукта, вследствие которого он становится недоступным, в том числе: - отказ в работе программного обеспечения или его части;	Авария

- потеря связи между отдельными элементами Программного продукта; - нарушение работоспособности базы данных Программного продукта.	
Неисправность Программного продукта, влекущая ухудшение (нарушения) в работе одного или нескольких его компонентов, в том числе: - невозможность выполнения действий по администрированию Программного продукта; - нарушение функциональности управления Программного продукта; - ограничение в предоставлении оказываемых Услуг; - нарушение части функционала автоматизации, интеграции с системами Заказчика.	Высокий
Неисправность Программного продукта, не влекущая ухудшение (нарушения) в его работе, в том числе: - необоснованно высокая загрузка процессов; - частичное нарушение функциональности управления Программного продукта; - частичное нарушение функциональности мониторинга Программного продукта; - сбои на резервируемых частях Программного продукта.	Обычный

Приоритет Запроса, связанного с возникновением Инцидента, определяется специалистом Службы Service Desk, зарегистрировавшим Запрос, на основании полученной от Инициатора информации.

Если в Запросе не указаны пояснения к Приоритету Инцидента, то специалист Службы Service Desk может уточнить их у Инициатора.

Если Приоритет Инцидента не конкретизируется, по умолчанию принимается значение «Обычный».

2.7. Временные рамки решения Запросов:

Категория	Время реакции, часы	Приоритет	Время решения Запроса, часы
Инцидент	6	Авария	до 120
	12	Высокий	до 168
	24	Обычный	до 300
Запрос на изменение:	Не устанавливается		X
типовой			48
нетиповой			до 240
Запрос на предоставление информации	Не устанавливается		24

Во Время решения Запроса не входят время, затраченное на предоставление Заказчиком дополнительной информации при обращении со стороны Службы Service Desk, и время на совершение Заказчиком подготовительных действий,

необходимых для надлежащего исполнения Исполнителем взятых на себя обязательств (действия в зоне ответственности Заказчика).

2.8. Исполнитель оказывает Техническую поддержку удаленным способом, под которым понимается консультирование Заказчика по телефону или электронной почте либо выполнение необходимых действий посредством удаленного доступа к инфраструктуре Заказчика.

В случае если для решения Запроса требуется произвести определенные действия в инфраструктуре Заказчика, Исполнитель вправе запросить учетные данные для доступа к указанной инфраструктуре Заказчика. Сразу после решения Запроса Заказчик обязуется изменить или обеспечить изменение Заказчиком предоставленных учетных данных. Исполнитель не несет ответственности за действия, совершенные с использованием ранее предоставленных учетных данных Заказчика после решения Запроса.

2.9. Исполнитель обязуется уведомить Заказчика о решении Запроса.

Заказчик обязуется подтвердить решение Запроса по электронной почте support@cloud.mts.by или по телефону Службы Service Desk (+375336302699). Подтверждение выполнения является основанием для закрытия Запроса.

Запрос может быть закрыт автоматически, если Заказчик не отреагировал на уведомление о выполнении запроса в течение 7 календарных дней с момента уведомления о решении Запроса.

3. ПОКАЗАТЕЛИ УРОВНЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

3.1. Исполнитель обеспечивает предоставление Услуг 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году.

3.2. Допустимые сроки Перерывов при проведении Плановых регламентных работ и Срочных работ:

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между Перерывами	Уведомление Заказчика
Плановые регламентные работы	Время Перерыва равно фактическому времени, необходимому для выполнения плановых регламентных работ	Не менее чем за 12 (двенадцать) часов до начала Перерыва путем опубликования информации на Интернет-сайте
Срочные работы	Время Перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей	Непосредственно перед началом Перерыва путем опубликования информации на Интернет-сайте