

## СОГЛАШЕНИЕ О КАЧЕСТВЕ УСЛУГ

Настоящее Соглашение о Качестве Услуг (далее СКУ) представляет собой набор правил, которым руководствуется ЗАО “КРОК инкорпорейтед” (далее – Исполнитель), предоставляя Заказчику Услуги в Облаке в рамках соответствующего договора на использование Облака. Исполнитель оставляет за собой право изменять настоящее СКУ, при этом обязуется не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления в силу изменений разместить их на сайте [www.cloud.croc.ru](http://www.cloud.croc.ru).

### 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Период расчета Доступности – период длительностью 365 дней, предшествующих запросу Штрафа.

Квант Недоступности – величина, выраженная в процентах, и равная величине, которую составляют 5 минут относительно длительности Периода расчета Доступности, выраженной в минутах. Квант Недоступности начисляется за каждые полные 5 минут Недоступности Услуг, произошедших во время текущего Периода расчета Доступности.

Доступность Услуг – величина, получаемая вычитанием из 100% величины начисленных Квантов Недоступности. Доступность Услуг вычисляется отдельно для каждой Зоны Доступности. При расчете Доступности Услуг не учитываются Кванты Недоступности, использованные ранее для получения Штрафа. Если Заказчик не использовал Услуги в течение какой-то части Периода расчета Доступности, то в течение этой части начисление Квантов Недоступности невозможно. Начисление Квантов Недоступности также невозможно во время действия Исключений, указанных в СКУ.

Недоступность Услуг подразумевает, что все созданные Заказчиком в Облаке и не удаленные им виртуальные машины недоступны извне Облака, и отсутствует техническая возможность запуска виртуальных машин вместо недоступных.

Зона Доступности – программно-аппаратный комплекс Исполнителя, который может быть использован для предоставления услуг Облака без использования дополнительных программных или аппаратных средств.

Штраф – сумма денег, причитающаяся Заказчику в случае нарушения Исполнителем настоящего СКУ.

### 2. КАЧЕСТВО УСЛУГ

Исполнитель обязуется приложить все разумные усилия для обеспечения Доступности Услуг на уровне не менее 99,9%.

В случае снижения Доступности Услуг ниже 99,9% Заказчик имеет право на получение от Исполнителя Штрафа в размере 3,3% от суммарной стоимости Услуг, оказанных Заказчику за 90 календарных дней, предшествующих суткам, в которых произошла последняя Недоступность Услуг. Максимальная сумма штрафа не может превышать суммарной стоимости Услуг, оказанных Заказчику за 90 календарных дней, предшествующих суткам, в которых произошла последняя Недоступность Услуг. Для получения Штрафа Заказчик не обязан дожидаться окончания 365 дней с момента начала использования Услуг или с момента получения последнего Штрафа. Заказчик имеет право запросить получение Штрафа каждый раз, когда Доступность Услуг оказывается меньше 99,9%.

Указанный Штраф не подлежит выплате Заказчику, а увеличивает Баланс Заказчика, и может быть использован исключительно для оплаты Услуг.

Для получения Штрафа Заказчик должен не позднее 90 (девяноста) календарных дней с момента последней Недоступности Услуг отправить на адрес электронной почты [cloud\\_support@croc.ru](mailto:cloud_support@croc.ru) электронное письмо, содержащее следующую информацию:

- 1) В теме письма - Учетную Запись Заказчика.
- 2) В теле письма – дату и время каждой из Недоступностей Услуг, за которые могут быть начислены Кванты Недоступности, а также все номера виртуальных машин, которые должны были функционировать в период указанных Недоступностей Услуг.

- 3) В приложении к письму – лог-файлы с подтверждением попыток доступа к каждой из виртуальных машин во время приведенных Недоступностей Услуг.

В случае если хотя бы одно из указанных требований не будет выполнено, а также если предоставленная информация не будет соответствовать имеющейся у Исполнителя информации, Исполнитель оставляет за собой право отказать в выдаче Штрафа.

Исключения, которые могут повлиять на выдачу Штрафа:

- 1) Действие внешних факторов, на которые невозможно было воздействовать разумными усилиями, форс-мажор, а также услуги Интернет-каналов, находящихся за периметром сетевой части Облака;
- 2) Действие или бездействие Заказчика или третьей стороны, которые могут повлечь за собой Недоступность Услуг;
- 3) Недоступность Услуг, связанная с используемым Заказчиком оборудованием, программным обеспечением или технологиями; либо оборудованием, ПО или технологиями, используемыми третьей стороной;
- 4) Недоступность, связанная с прекращением предоставления Услуг Облака, описанным в Договоре на использование Облака;
- 5) Прочие факторы, которые Исполнитель не мог предотвратить разумными мерами.