

## Правила оказания услуги «Защита веб-приложений (WAF)»

1. Правила оказания услуги «Защита веб-приложений (WAF)» (далее – Правила) являются неотъемлемой частью Договора об оказании услуг по обеспечению кибербезопасности.

Заказывая услугу «Защита веб-приложений (WAF)», Заказчик подтверждает свое ознакомление и согласие с настоящими Правилами и Договором и принимает их.

МТС вправе в одностороннем порядке изменять Правила, публикуя изменения на Интернет-сайте МТС. С момента публикации таких изменений новая редакция Правил становится неотъемлемой частью Договора.

2. В Правилах применяются основные термины и их определения в значениях, установленных законодательством Республики Беларусь о кибербезопасности, Договором, а также следующие термины и их определения:

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 услуги «Защита веб-приложений (WAF)», являющиеся неотъемлемой частью договора.

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

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

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

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

2.7. 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.

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

2.9. 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».

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

2.11. Средняя нагрузка на веб-ресурс, RPS – показатель среднего арифметического количества RPS по одному веб-ресурсу Заказчика в отчетном периоде. Для определения средней нагрузки суммируется количество RPS по ресурсу Заказчика, которое платформа зафиксировала в отчетном периоде, и делится

на произведение количества дней фактического использования платформы для защиты Ресурса Заказчика в отчетном периоде и числа секунд в сутках (86 400).

3. Услуга «Защита веб-приложений (WAF)» (далее – Услуги) – услуга по многоуровневой защите Ресурса Клиента от кибератак посредством контроля и фильтрации проходящего через него трафика.

Услуга оказывается на основе Программного продукта «Межсетевой экран The Wall» (далее – Программный продукт), правообладателем которого является Общество с ограниченной ответственностью «Синезис».

4. В рамках Услуги Исполнитель осуществляет:

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

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

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

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

5. Для заказа Услуги Заказчику необходимо заполнить опросный лист и подписать Заказ.

Обработка заявок на подключение Услуги производится в рабочее время (с 8:30 до 17:30 с понедельника по четверг и с 8:30 до 16:15 в пятницу, кроме праздничных и выходных дней). В случае поступления заявки в нерабочее время – начиная со следующего рабочего дня.

6. Сроки оказания Услуг определяются в Заказе.

По договоренности Сторон Заказчику может быть предоставлен полный функционал услуги в рамках тестового периода. Тестовый период действует до подписания акта о начале оказания услуги «Защита веб-приложений (WAF)», но не более 14 (четырнадцати) календарных дней с начала его предоставления, если иное не будет отдельно согласовано между МТС и Заказчиком.

Тестовый период предоставляется Заказчику единожды, повторное тестирование Услуги невозможно.

7. Порядок оказания услуги:

7.1. 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.

7.2. 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).

7.3. 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).

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. 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).

#### 8. Стоимость и тарификация услуг

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

8.2. 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.

8.3. Заказчик оплачивает фактически использованное им в Отчетном периоде среднее количество RPS (тарификация «по потреблению»), затраченное на защиту всех веб-ресурсов.

Стоимость защиты одного веб-ресурса зависит от показателя средней нагрузки на один веб-ресурс Заказчика, зарегистрированного платформой в отчетном периоде.

Если ресурсов несколько, нагрузка определяется по каждому ресурсу в отдельности и таким же образом тарифицируется, то есть показатели средней нагрузки для разных ресурсов не суммируются для последующей тарификации.

Общая стоимость защиты всех ресурсов Заказчика за месяц рассчитывается путем суммирования стоимости защиты по каждому веб-ресурсу Заказчика в отдельности.

8.4. Минимальная величина средней нагрузки на веб-ресурс Заказчика, подлежащая тарификации, составляет от 0 до 10 RPS.

8.5. Подключение Услуг при нахождении Заказчика в блокировке (добровольной, частичной, принудительной, заключительной, «Аппарат утрачен», блокировка по превышению локального лимита) невозможно.

8.6. Стоимость Услуг списывается по окончании отчетного периода в зависимости от средней нагрузки на все ресурсы Заказчика, зафиксированные платформой в отчетном периоде.

День заключения договора на оказание услуги «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.

8.7. В случае использования Услуг в отчетном периоде, когда платформа зафиксировала нагрузку на ресурс Заказчика, тарификация услуг производится вне зависимости от блокировок номера Заказчика на конец отчетного периода - принудительной/частичной блокировке, блокировке «Аппарат утрачен», Добровольной блокировке, блокировке «проверка», блокировка по превышению локального лимита.

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 в конце отчетного периода. При выходе Заказчика из блокировки услуги предоставляются в полном объеме.

8.8. Объём Услуг, оказанных Заказчику Исполнителем, сумма к оплате, определяются на основании показаний АСР Исполнителя.

8.9. 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.

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

9. 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:

9.1. 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;

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

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

9.4. 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;

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

9.6. 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;

10. 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.

11. 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.

12. 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, клеветает или вторгается в право на неприкосновенность частной жизни, гласность или другие имущественные права любого другого лица.

13. 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.

14. 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:

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

14.2. 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;

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

14.4. 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;

14.5. при выявлении несанкционированного доступа к Услугам.

15. 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:

15.1. 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;

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

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

16. 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:

1) 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 подбираемые сочетания символов (имена, фамилии, наименования, клички домашних животных, даты рождения и т.д.) и общепринятые сокращения (например, USER, PASSWORD и т.п.);

2) длина пароля должна быть не менее 8 символов;

3) в пароле должны присутствовать символы из числа следующих четырех категорий: 1) прописные буквы английского алфавита (от А до Z); 2) строчные буквы английского алфавита (от а до z); 3) десятичные цифры (от 0 до 9); 4) неалфавитные символы (например, !, \$, #, %);

4) при смене пароля новое значение должно отличаться от предыдущего не менее, чем в 3 позициях.

Заказчик в случае утраты или наличия 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.

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

18. 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.

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

Соглашение об уровне обслуживания услуги «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 услуги «Защита веб-приложений (WAF)», 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: <ul style="list-style-type: none"><li>- отказ в работе программного обеспечения или его части;</li><li>- потеря связи между отдельными элементами Программного продукта;</li></ul> | Авария    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| - нарушение работоспособности базы данных Программного продукта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |
| Неисправность Программного продукта, влекущая ухудшение (нарушения) в работе одного или нескольких его компонентов, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>- невозможность выполнения действий по администрированию Программного продукта;</li> <li>- нарушение функциональности управления Программного продукта;</li> <li>- ограничение в предоставлении оказываемых Услуг;</li> <li>- нарушение части функционала автоматизации, интеграции с системами Заказчика.</li> </ul> | Высокий |
| Неисправность Программного продукта, не влекущая ухудшение (нарушения) в его работе, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>- необоснованно высокая нагрузка процессов;</li> <li>- частичное нарушение функциональности управления Программного продукта;</li> <li>- частичное нарушение функциональности мониторинга Программного продукта;</li> <li>- сбои на резервируемых частях Программного продукта.</li> </ul>                                                           | 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                            | 1                   | Авария    | до 50                       |
|                                     | 1                   | Высокий   | до 90                       |
|                                     | 1                   | Обычный   | до 290                      |
| 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                   |