

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Дата редакции: 08.12.2025 | размещена по адресу: <https://kvantum.cloud/> | версия: 1.0 | Право: Российская Федерация

Для решения ООО «Кветта технолоджи» – Квантум

Правообладатель Платформу и Провайдер Сервиса: Общество с ограниченной ответственностью «Кветта технолоджи» (ООО «Кветта технолоджи»), Российская Федерация, ОГРН/ИНН: 7804715795/1257800053301 (далее: «Компания»).

Настоящее соглашение (далее Соглашение) определяет уровень обслуживания сервиса платформы «Квантум» (далее – Соглашение) и являются неотъемлемой частью Договора на использование сервиса платформы «Квантум», заключаемого между ООО «Кветта технолоджи» (ИНН: 7804715795) (далее – Компания) и Вами (далее – Пользователь).

Обязательным условием предоставления гарантий, касающихся уровня обслуживания Сервиса является заключение Пользователем лицензионного соглашения и условий предоставления сервиса (программного обеспечения как услуги) (оферты, по смыслу законодательства РФ) (далее Оферта), а также принятие и соблюдение документов, на которые даны ссылки в Оферте, размещенной в сети Интернет по адресу: <https://kvantum.cloud/>.

1. Термины и определения

Термины, используемые в настоящем документе, имеют следующие значения:

- 1.1. **Аварийные работы** – работы, проводимые Компанией без уведомления Пользователя, в целях предотвращения аварий и иных обстоятельств, угрожающих безопасности и работоспособности Сервиса, в том числе, но не ограничиваясь, следующими обстоятельствами: использование Пользователем Сервиса в нарушение Требований по защите информации, несанкционированный доступ третьих лиц к Сервису, обстоятельства непреодолимой силы (пожар, наводнение, землетрясение, военные действия, контртеррористические операции, действия и нормативные указания государственных органов, и иные).
- 1.2. **Доступность Сервиса (и/или Уровень обслуживания)** – гарантируемое время работоспособности Сервиса в отчетном периоде в соответствии с параметрами, заявленными Компанией.
- 1.3. **Компенсация** – форма договорной ответственности, выраженная в виде скидки (сервис-кредита), предоставляемая Компанией Пользователю в качестве возмещения за нарушение гарантии по соблюдению уровня обслуживания Сервиса или в случае потери и (или) повреждения контента Пользователя в результате аварии по вине Компании.
- 1.4. **Недоступность** – интервал времени, в течение которого Сервис не соответствует заявленным Компанией параметрам работоспособности.
- 1.5. **Платформа** (далее также: ПО или Программа) – программный комплекс, предоставляемый Компанией по модели SaaS (удаленный доступ через Интернет), предназначенный для предоставления Сервиса, обеспечивающего информационную безопасность путем организации выхода в Интернет через API/сервис Компании и контроля сетевого трафика Пользователя.
- 1.6. **Пользователь** – физическое лицо (далее – B2C) или юридическое лицо/ИП (B2B), принявшее Соглашение.
- 1.7. **Сервис** – совокупность услуг Компании по предоставлению доступа к Платформе, поддержанию ее работоспособности, эксплуатации, технической поддержке и иной сопутствующей функциональности.

2. Предмет Соглашения

- 2.1. Настоящее Соглашение состоит из общих условий предоставления Компанией гарантий доступности Сервиса и уровней обслуживания Сервиса.
- 2.2. Гарантия Доступности Сервиса применяется исключительно к Платформе, предоставляемой на платной основе, при условии соблюдения Пользователем правил допустимого использования Платформой, квот, лимитов и иных технических ограничений, установленных Компанией.

3. Доступность Сервиса

- 3.1. Процент Доступности Сервиса за отчетный период рассчитывается по следующей формуле:

$$\frac{\text{Максимальное время доступности Сервиса} - \text{Время Недоступности Сервиса}}{\text{Максимальное время доступности Сервиса}} \times 100\% , \text{ где}$$

Максимальное время доступности Сервиса – максимальное возможное количество минут работы Сервиса в отчетном периоде с учетом Ограничений;

Время Недоступности Сервиса – интервал времени Недоступности в Отчетном периоде (в минутах), который зафиксирован Компанией на основании собственных данных, и/или интервал времени с момента отправки Пользователем Компании сообщения о недоступности Сервиса на адрес электронной почты: Квантум@kvetta.com, факт которой был впоследствии подтвержден Компанией, и моментом возобновления работы Сервиса после завершения Компанией восстановительных работ.

- 3.2. Сообщение о Недоступности, направляемое Пользователем Компании, должно содержать обязательные реквизиты: (1) тему обращения: «Недоступность сервиса _ Наименование Пользователя», (2) дату и время возникновения недоступности Сервиса, (3) описание проблемы в работе Сервиса с приложением скриншота (если имеется). Пользователь обязуется

следовать инструкциям Компании в соответствии с полученным ответом Компании о проблеме, и незамедлительно сообщить Компании о восстановлении доступа к Сервису.

- 3.3. Пользователь обязуется сотрудничать с Компанией для определения источника недоступности, его устранения и восстановления работоспособности Сервиса.

4. Компенсация

- 4.1. В случае несоблюдения Компанией гарантированного уровня обслуживания, Компания обязуется предоставить Пользователю Компенсацию. Запрос на Компенсацию должен быть направлен Пользователем Компании в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента возникновения инцидента, в противном случае Пользователь лишается права на получение Компенсации.
Запрос должен содержать следующие обязательные реквизиты: (1) в теме Запроса должно быть указано «Запрос на компенсацию»; (2) даты и время каждого инцидента, за которые запрашивается Компенсация.
- 4.2. Размер Компенсации зависит от фактического процента доступности Сервиса и общей стоимости потребленного Сервиса в отчетном периоде, в котором была зафиксирована недоступность.
- 4.3. Размер Компенсации ни при каких обстоятельствах не может превышать стоимость потребленного Сервиса в отчетном периоде, в котором была зафиксирована Недоступность.
- 4.4. При расчете процента доступности Сервиса в отчетном периоде используются данные Компании. Если Компания располагает собственными данными о начале Недоступности, указывающими на более раннее время начала Недоступности, чем время направления сообщения Пользователем, то Компания может использовать такие данные.
- 4.5. Компенсация является единственным и исключительным возмещением Пользователю за несоблюдение гарантированного уровня обслуживания.
- 4.6. Предоставленная Компенсация является скидкой, уменьшающей стоимость Сервисов в отчетном периоде, в котором Компания произвел расчет компенсации и не может быть использована иным способом. Предоставление Компенсации не предполагает выплату денежных средств Пользователю.
- 4.7. Расчет Компенсации осуществляется на основании данных Компании. Компенсация предоставляется в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления Пользователем Запроса на Компенсацию за инциденты, подтвержденные Компанией. В случае возникновения споров относительно процента доступности Сервиса в отчетном периоде, в котором возникла недоступность, срок предоставления Компенсации может быть продлен до 60 (шестидесяти) календарных дней.
- 4.8. В случае потери и (или) повреждения информации или контента Пользователя в результате аварии, произошедшей по вине Компании, Пользователю предоставляется Компенсация, на основании Запроса Пользователя, в размере 100% стоимости потребленного сервиса в отчетном периоде, в течение которого произошли потеря и (или) повреждение Контента.
- 4.9. Компенсация предоставляется исключительно в части платы за Сервис и не распространяется на лицензионное вознаграждение.

5. Ограничения

- 5.1. Действие Соглашения не распространяется на случаи Недоступности, вызванные следующими обстоятельствами:
- 5.1.1. действиями Пользователя и (или) третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь, использованием оборудования и (или) программного обеспечения третьих лиц, повлекшие за собой недоступность Сервиса;
 - 5.1.2. проведением профилактических и аварийных работ;
 - 5.1.3. требованием государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
 - 5.1.4. обстоятельствами непреодолимой силы;
 - 5.1.5. нарушением Пользователем технических ограничений по использованию Сервиса и/или использованием Сервиса сверх установленных квот и лимитов;
 - 5.1.6. нарушением Пользователем условий Договора.
- 5.2. Компания вправе прерывать работу Сервиса для проведения необходимых профилактических работ или аварийных работ. Недоступность, связанная с проведением профилактических работ или аварийных работ, не подлежит Компенсации в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, в случае если общее время недоступности Сервиса не превышает 8 (восьми) часов в отчетном периоде. В случае необходимости в проведении аварийных работ Компания вправе прервать работу Сервиса без направления предварительного уведомления Пользователю.
- 5.3. Компания вправе прерывать работу Сервиса для проведения необходимых профилактических работ, в том числе в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении доступа к Сервису, если Компания предварительно уведомит Пользователя за 3 (три) календарных дня до момента начала профилактических работ, влекущих перерывы в работе Сервиса, путем публикации на Сайте соответствующей информации (в том числе продолжительность профилактических работ).
- 5.4. Компания не несет ответственности за потерю и (или) повреждение информации и контента Пользователя, размещенного на ресурсах платформы, произошедшие по вине Пользователя.
- 5.5. Компания вправе отказать Пользователю в предоставлении компенсации в случае наличия у Пользователя просроченной задолженности по оплате Сервисов и иных услуг до момента её погашения.

- 5.6. В целях предотвращения распределенных атак отказа от обслуживания (DDoS) для публичных IP-адресов действуют следующие ограничения:
- Общая пропускная способность для UDP-трафика на порты 0, 16, 19, 53, 123 ограничивается до 500 Мбит/с.
 - Заблокированы порты UDP: 17, 111, 520, 1900, 11211.
 - Заблокированы по умолчанию порты TCP/UDP: 135, 137, 138, 139, 445. Могут быть разблокированы на основании обращения Пользователя.
 - Заблокирован по умолчанию весь входящий трафик из сети Интернет. Может быть частично разблокирован на основании обращения Пользователя, но ограничиваясь внутренними правилами обеспечения киберзащиты Пользователей.

6. Требования по защите информации

- 6.1. Пользователь обязан следить за защищённостью и актуальностью используемого ПО, своевременно производить обновление версий ПО или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО и/или службами безопасности.
- 6.2. Пользователь обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Компанией ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет. В частности, Пользователь должен не допускать на своих серверах следующих ситуаций:
- с сервера отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Пользователя;
 - программное обеспечение сервера использует пароли, устанавливаемые по умолчанию;
 - с сервера исходят пакеты с неверным адресом источника (IP source address);
 - с сервера исходят пакеты службы доменных имён (DNS) с намеренно искажёнными данными;
 - на сервере присутствуют вредоносные программы;
 - на сервере присутствуют и/или работают программы, специально предназначенные для осуществления несанкционированного доступа к информации.
- 6.3. В целях проверки соблюдения требований безопасности Компания оставляет за собой право периодически производить сканирование публично доступных сервисов в инфраструктуре Пользователя при помощи специализированного программного обеспечения при условии не нанесения ущерба информации и работоспособности сервисов. Компания обязан извещать Пользователя об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Пользователь обязан принимать меры к их устранению.
- 6.4. В случае выявления грубых нарушений требований по защите информации, создающих угрозу для функционирования иных (не принадлежащих Пользователю) ресурсов локальной или глобальной компьютерной сети, Компания имеет право прервать работу серверов, нарушающих требования безопасности.
- 6.5. Компания не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Пользователем или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства, предоставление услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения.
- 6.6. Компания вправе обеспечивать автоматическую фильтрацию трафика с целью блокирования отправки трафика с поддельными (не назначенными серверу) IP и MAC-адресами.
- 6.7. Компания не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Пользователя, совершенных с использованием услуг, предоставляемых Компанией.
- 6.8. Время приостановления оказания услуг не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Компанией своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.
- 6.9. Пользователь несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего сервера (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.
- 6.10. Пользователь принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием сети Интернет через ресурсы и/или услуги Компании.

7. Гарантии и компенсации

Доступность Сервиса	24 x 7 x 365 или 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности Сервиса в месяц	100 %

Доступность Сервиса в месяц ¹	Время недоступности Сервиса	Размер компенсации (в %)
до 99,9 %	до 44 минут	3 %
от 99,89 до 99, 58%	от 45 минут до 3 часов	10 %
от 99,57 до 98,62 %	от 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
от 98,61 до 96,7 %	от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
до 96,6 %	от 24 часов	100 %

8. Сведения о Компании

Общество с ограниченной ответственность «Кветта технолоджи» (ООО «Кветта технолоджи»)

ОГРН/ИНН: ОГРН/ИНН: 7804715795/1257800053301

Email поддержки: kvantum@kvetta.com

Адрес для уведомлений: 195197, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный Округ Финляндский Округ, пр-кт Кондратьевский, д. 15, к.5, стр.1, помещ. 12Н, помещ. 93-Н

¹ Целевой показатель доступности - до 100%, с учетом исключений, указанных в разделе 5 (Ограничения)