

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.ENT.6.
к Договору

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
«Подключение к сервисам Cloud»
1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим Доступность Услуги, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги.
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров плановым, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что дает Заказчику право на получение пересчета стоимости Услуги.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведения Исполнителем Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Согласно пункту 6.5. Регламента взаимодействия Сторон, для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Табл. 1. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (мин.)	Время восстановления (ч.)	СВП
Инцидент	Критичный ¹	15	4	24*7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни.
	Высокий	15	8	9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
	Средний	15	12	
Запрос на обслуживание	Высокий	15	24	9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
	Средний	15	48	
Запрос на изменение	Не применимо	-	-	По согласованию Сторон

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ, СРОЧНЫХ И/ИЛИ ПРЕДАВАРИЙНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных, Срочных работ и/или Предаварийных работ в отношении Услуги приведены в Таблице 2.

Табл. 2. Условия проведения Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов – не более 8 (восьми) часов в месяц ² . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 16 (шестнадцати) часов в месяц ³ .	Не менее чем за 1 (одни) сутки до начала перерыва.	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 1 (одни) сутки до начала перерыва
Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Не менее чем за 2 (два) часа до начала перерыва.	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) часа до начала перерыва.
Предаварийные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Непосредственно перед началом перерыва.	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику непосредственно перед началом проведения работ

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ
¹ Для нерезервированных подключений время восстановления составляет 8 ч.

² В указанный период Услуги могут быть полностью остановлены или будут недоступны критически функции, препятствующие организации и работы.

³ В указанный период может возникать незначительная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность Информационной системы.

5.1. Целевые значения Доступности Услуги приведены в Таблице 3.

Табл. 3. Показатели Доступности Услуги

Наименование Услуги	Доступность Услуги, % ⁴
Интернет	99,982
Аренда физического порта (для резервируемого подключения) ⁵	99,982
Аренда физического порта (для не резервируемого подключения) ⁶	99,5
Выделенное сетевое соединения (для резервируемого подключения)	99,7
Выделенное сетевое соединения (для не резервируемого подключения)	99,5
Аренда темного волокна (для резервируемого подключения) ⁷	99,7
Аренда темного волокна (для не резервируемого подключения) ⁷	99,5
Взаимодействие с ресурсами Облака Cloud с использованием клиентской AS и IP-адресов (для резервируемого подключения)	99,982
Взаимодействие с ресурсами Облака Cloud с использованием клиентской AS и IP-адресов (для не резервируемого подключения)	99,7

5.2. В расчет Доступности Услуги включается время недоступности по инцидентам уровня Критический и Высокий, которые произошли по вине Исполнителя.

5.3. Время недоступности Услуги, которое приходится на период проведения Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ, не включается в расчет Доступности Услуги при условии соблюдения Исполнителем согласованных параметров информирования Заказчика в пределах временных параметров из п. 4.1.

6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 4).

Табл. 4. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

Доступность Услуги за Отчетный период, %	Время Недоступности Услуги за Отчетный период (минуты или часы)	Размер компенсации от стоимости Услуги за период оказания, %
Целевой уровень Доступности 99,982%		
≥99,982 %	Равно или менее 7,8 минут	Компенсация не предоставляется
<99,982 %	Более 7,8 минут	1% от стоимости Услуги за период оказания
<99,95 %	Более 22 минут	3% от стоимости Услуги за период оказания
<99,72 %	Более 2 часов	5% от стоимости Услуги за период оказания
<99,44 %	Более 4 часов	10% от стоимости Услуги за период оказания
<98,89 %	Более 8 часов	20% от стоимости Услуги за период оказания
<98,35 %	Более 12 часов	30% от стоимости Услуги за период оказания
<97,8 %	Более 16 часов	40% от стоимости Услуги за период оказания
<97,25 %	Более 20 часов	50% от стоимости Услуги за период оказания
Целевой уровень Доступности 99,7%		
≥ 99,7 %	Равно или менее 2 часов 11 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,7 %	Более 2 часов 11 минут	1% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,5 %	Более 3 часов 39 минут	3% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,0 %	Более 7 часов 18 минут	5% от стоимости Услуги за период оказания
< 97,0 %	Более 21 часов 55 минут	10% от стоимости Услуги за период оказания
< 95,0 %	Более 1 д. 12 ч. 31 мин.	20% от стоимости Услуги за период оказания
< 94,0 %	Более 1 д. 19 ч. 50 мин.	30% от стоимости Услуги за период оказания
< 93,0 %	Более 2 д. 3 ч. 8 мин.	40% от стоимости Услуги за период оказания
< 92,0 %	Более 2 д. 10 ч. 26 мин.	50% от стоимости Услуги за период оказания
Целевой уровень Доступности 99,5%		
≥ 95 %	Равно или менее 1 д. 12 ч. 0 мин.	Компенсация не предоставляется
< 95 %	Более 1 д. 12 ч. 0 мин.	1% от стоимости Услуги за период оказания

⁴ Для услуг, использующих сетевое соединение через Интернет, уровень доступности гарантирован в сети Исполнителя начиная от порта маршрутизатора узла связи Исполнителя.

⁵ Доступность Услуги, включая опции «Аренда SFP модуля» со стороны оборудования Исполнителя и «Аренда кроссировки».

⁶ Доступность Услуги, включая опцию «Аренда SFP модуля» со стороны оборудования Исполнителя. Опция «Аренда кроссировки» в случае не резервируемого подключения исключается из расчета доступности Услуги.

⁷ В случае обрыва оптической линии по вине третьих лиц срок восстановления сервиса составляет 48 (сорок восемь) часов.

< 92 %	Более 2 д. 10 ч. 26 мин.	3% от стоимости Услуги за период оказания
< 90 %	Более 3 д. 1 ч. 3 мин.	5% от стоимости Услуги за период оказания
< 87 %	Более 3 д. 22 ч. 58 мин.	10% от стоимости Услуги за период оказания
< 85 %	Более 4 д. 13 ч. 34 мин.	20% от стоимости Услуги за период оказания
< 83 %	Более 5 д. 4 ч. 11 мин.	30% от стоимости Услуги за период оказания
< 80 %	Более 6 д. 2 ч. 5 мин.	40% от стоимости Услуги за период оказания
< 77 %	Более 7 д. 0 ч. 0 мин.	50% от стоимости Услуги за период оказания
Целевой уровень Доступности 99,0%		
≥ 99,0 %	Равно или менее 7 часов 18 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,0 %	Более 7 часов 18 минут	1% от стоимости Услуги за период оказания
< 98,0 %	Более 7 часов 37 минут	3% от стоимости Услуги за период оказания
< 97,0 %	Более 21 часов 55 минут	5% от стоимости Услуги за период оказания
< 96,0 %	Более 1 д. 5 ч. 13 мин.	10% от стоимости Услуги за период оказания
< 95,0 %	Более 1 д. 12 ч. 31 мин.	20% от стоимости Услуги за период оказания
< 94,0 %	Более 1 д. 19 ч. 50 мин.	30% от стоимости Услуги за период оказания
< 93,0 %	Более 2 д. 3 ч. 8 мин.	40% от стоимости Услуги за период оказания