

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «Аренда USB-портов»

### 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 диапазонам целевых показателей, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что даёт Заказчику право на получение компенсации.

### 2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги проведении Исполнителем Регламентных или Аварийно-восстановительных работ, представитель Заказчика и Исполнитель взаимодействуют в соответствии с условиями Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

### 3. ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 3.1. Для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Таблица 1. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (ч.)	Время восстановления (ч.)	Окно предоставления сервиса
Инцидент	Критичный	0,25	8	24*7 - круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
	Высокий	0,25	16	
	Средний	0,25	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.
Запрос на обслуживание	Высокий	0,25	48	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	0,25	72	
Запрос на изменение	Не применимо	-	-	По согласованию сторон

### 4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- 4.1. Проведение Регламентных и Аварийно-восстановительных работ осуществляется в соответствии с условиями и порядком, установленными в п. 6.4. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

### 5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 5.1. В Таблице 2 приведены показатели Доступности Услуги:

Табл. 2. Показатели Доступности Услуги

Наименование Услуги	Доступность Услуги в год, %
Аренда USB-портов	99,9%

- 5.2. В расчет Доступности Услуги включается Время недоступности по Инцидентам приоритета «Критичный» и «Высокий», которые произошли по вине Исполнителя.

- 5.3. Время недоступности Услуги, которое приходится на период проведения Регламентных работ, не включается в расчет Доступности Услуги при условии соблюдения Исполнителем допустимой суммарной продолжительности и интервалов перерывов, и информирования Заказчика в пределах временных параметров из п.4.1. Соглашения.

## 6. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги (Таблица 3):

Табл. 3. Размер компенсации за Отчётный период

Доступность Услуги за Отчётный период	Время недоступности Услуги за Отчётный период	Размер компенсации
≥ 99,9 %	Равно или менее 43 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,85 %	Более 1 часа 5 минут	5% от стоимости Услуги
< 99,7 %	Более 2 часов 10 минут	10% от стоимости Услуги
< 99,55 %	Более 3 часов 15 минут	20% от стоимости Услуги
< 99,25 %	Более 5 часов 26 минут	30% от стоимости Услуги
< 99,0 %	Более 7 часов 18 минут	50% от стоимости Услуги
< 98,0 %	Более 14 часов 36 минут	75% от стоимости Услуги
< 97,0 %	Более 21 часа 54 минут	100% от стоимости Услуги

## 7. НЕДОСТУПНОСТЬ И ДЕГРАДАЦИЯ УСЛУГИ

Табл. 4. Определение Недоступности и Дegrадации Услуги

Определение Недоступности Услуги	Определение Дegrадации Услуги
Недоступность USB устройства через выделенный сетевой канал; измерения осуществляются системой мониторинга Исполнителя.	Нарушение параметров качества, установленных в п. 7.1. настоящего Соглашения и Приложения № 1. VMW.3.1. к Договору <sup>1</sup> .  Недоступность одного или нескольких USB-устройств.

- 7.1. Нарушение параметров качества является Дegrадацией Услуги. Допустимое значение - среднее значение, не превышающее задержку на сети до USB-устройства не более 30 мс., по данным системы мониторинга Исполнителя.
- 7.2. Для случаев недоступности USB-устройства, размер компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги рассчитывается пропорционально объему USB-устройств, подключенных Заказчиком в конечные системы\BM, относительно общего объема заказанных ресурсов.

<sup>1</sup> Измерения параметров качества осуществляются системой мониторинга Исполнителя.