

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.3.
к Договору

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
«РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ В ОБЛАКО»**

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим время доступности, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги «Резервное копирование в облако» (далее – Услуга).
- 1.2. Настоящим Соглашением также устанавливается ответственность Исполнителя за несоблюдение условий Соглашения.
- 1.3. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества. Несоответствие фактического уровня качества гарантированному уровню даёт Заказчику право на получение пересчёта стоимости Услуги.

2. РЕГЛАМЕНТНЫЕ РАБОТЫ

- 2.1. Условия проведения регламентных работ:
- 2.2. Исполнитель имеет право, уведомив уполномоченных представителей Заказчика, прерывать предоставление доступа к Услугам в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ.
- 2.3. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме, и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг. Классификация работ технического обслуживания приведена в Таблице 1.

Таблица 1. Классификация работ технического обслуживания

	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
1	Плановые регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 50 (пятидесяти) часов в год Интервалы между перерывами - не менее 7 (семи) календарных дней	Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва.
2	Срочные 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.

- 2.4. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к Услугам, как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услугам.
- 2.5. В остальном, Стороны согласовали, что регламентные и/или аварийные работы проводятся в соответствии с разделом 14 Регламента (Приложение № 4 к Договору).
- 2.6. Перерыв в предоставлении Услуги в результате превышения согласованного Сторонами времени проведения Исполнителем регламентных или аварийных работ является Недоступностью Услуги.

3. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

В случае возникновения у Заказчика любых запросов, связанных с Услугой, необходимо связаться с технической поддержкой, используя контактные данные, которые указаны в Таблице 2.

Таблица 2. Контакты технической поддержки

Способы связи	Контакты
Телефон	8 800 44424 99

Электронная почта	support@sbercloud.ru
-------------------	----------------------

4. ОТЧЕТНОСТЬ

- 4.1. В случае возникновения инцидентов, Исполнитель направляет по запросу Заказчика отчёт, содержащий фактические измерения и рассчитанные значения гарантируемых параметров.
- 4.2. Отчёты направляются по запросу Заказчика в течение одной недели после окончания отчётного периода по электронной почте.
- 4.3. Отчёты содержат данные о выполнении описанных в настоящем Соглашении параметров качества оказания Услуги:
- Нарушения в выполнении установленных параметров качества Услуг;
 - Статистка по обработанным запросам.

5. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 5.1. Принципы классификации и условия обработки Обращений Заказчика к Исполнителю, а также общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в процессе предоставления Услуги по Договору приведены в Регламенте.
- 5.2. Согласно пункту 6.5 Регламента, для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 3).

Таблица 3. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (ч.)	Время восстановления (ч.)	Время обработки и решения обращений
Инцидент	Критичный	0,25	4	24*7 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
	Высокий	0,25	8	
	Средний	0,25	12	9*5 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику 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 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику 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			Поддержка услуги предоставляется Заказчику по согласованию с Исполнителем.

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 6.1. В Таблице 4 приведены показатели доступности Услуги:

Таблица 4. Время предоставления и показатели доступности Услуг

Наименование Услуги	Время предоставления	Время доступности услуги в год, %
Резервное копирование в облако	24x7x365(6) - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году	99,982%

- 6.2. Доступность Услуги измеряется в процентах и рассчитывается по формуле: $(\text{СВД} - \text{ВН}) / \text{СВД} \times 100$, где
- СВД – Согласованное время доступности Услуги;

- ВН – Суммарное время недоступности Услуги (на основании данных от системы мониторинга и зарегистрированных в отчетный период заявок заказчика) за вычетом времени на коммуникации представителей Исполнителя с представителями Заказчика с целью уточнения параметров Обращений¹;
- 6.3. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в период оказания ее оказания не ниже того, что заявлен в п. 7.1. Договора.

7. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 7.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 5):

Таблица 5. Компенсации за нарушение целевых показателей доступности Услуги

Фактическая доступность Услуги за отчетный период	Время недоступности Услуги за отчетный период	Размер компенсации
$\geq 99,982 \%$	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

- 7.2. Общая сумма компенсации за нарушение времени реакции и времени восстановления ограничена 20 % месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.
- 7.3. Для получения компенсации Заказчик должен в течение 60 дней с момента обнаружения нарушения условий Соглашения направить Исполнителю претензию, руководствуясь правилами и условиями подачи Обращений, указанными в Регламенте.
- 7.4. При нарушении Заказчиком сроков и условий подачи претензий, Исполнитель вправе отказать в предоставлении компенсации.

¹ Из ВН исключается время работ, предусмотренных пп. 3.1.5. Договора