

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
«ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СЕРВИСАМ SBERCLOUD»****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 «Подключение к сервисам SberCloud» (далее – Услуга).
- 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 и/или Срочных 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	15	6	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	72	
Запрос на обслуживание	Высокий	15	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	15	72	
Запрос на изменение	Не применимо			По согласованию Сторон

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И/ИЛИ СРОЧНЫХ РАБОТ

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

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

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов – не более 16 (шестнадцати) часов в месяц ¹ . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 16 (шестнадцати) часов в месяц ² .	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 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

5.1. Целевые значения Доступности Услуги приведены в Таблице 3.

Табл. 3. Показатели Доступности Услуги

Наименование Услуги	Доступность Услуги, % ³
Интернет - NAT	99,982
RA VPN	99,825
Физический порт на ММТС-9 (для резервируемого подключения)	99,982
Физический порт на ММТС-9 (для не резервируемого подключения)	99,5
Выделенное сетевое соединения (L2) (для резервируемого подключения)	99,825
Выделенное сетевое соединения (L2) (для не резервируемого подключения)	99,5
Взаимодействие с ресурсами облака с использованием клиентской AS и IP-адресов (для резервируемого подключения)	99,825
Взаимодействие с ресурсами облака с использованием клиентской AS и IP-адресов (для не резервируемого подключения)	99,5
DNS – хостинг	99,5 ⁴

¹ В указанный период Услуги могут быть полностью остановлены или будут недоступны критически функции, препятствующие организации работы.

² В указанный период может возникать незначительная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность Информационной системы.

³ Для услуг использующих сетевое соединение через Интернет, уровень доступности гарантирован в сети Исполнителя начиная от порта маршрутизатора узла связи SberCloud.

⁴ Условие размещения и управления делегированным доменом Заказчика на DNS-сервере Исполнителя – успешное прохождение проверки делегирования домена Заказчика. NS-сервер Исполнителя начинает выполнять внесенные настройки в течение 72 часов с момента внесения изменений в настройки доменов и записей.

Срок предоставления домена третьего уровня в домене sdc.space по запросу – до трех рабочих дней.

Условие предоставления: домен не занят другим Заказчиком.

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 99,5%		
≥ 99,5 %	Равно или менее 219 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,5 %	Более 219 минут	1 %
< 99 %	Более 438 минут	2 %
< 97,5 %	Более 1095 минут	5 %
< 95 %	Более 2190 минут	10 %
Целевой уровень Доступности 99,825%		
≥ 99,825 %	Равно или менее 77 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,825 %	Более 77 минут	0,5 %
< 99,65 %	Более 153 минут	1 %
< 99,3 %	Более 307 минут	2 %
< 98,4 %	Более 701 минуты	5 %
< 96,8 %	Более 1402 минут	10 %
Целевой уровень Доступности 99,982%		
≥ 99,982 %	Равно или менее 7 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,982 %	Более 7 минут	0,05 %
< 99,95 %	Более 22 минут	0,15 %
< 99,9 %	Более 44 минут	0,3 %
< 99,65 %	Более 153 минуты	1 %
< 99,3 %	Более 307 минут	2 %
< 98,4 %	Более 701 минут	5 %
< 96,8 %	Более 1402 минут	10 %

6.2. Общая сумма компенсации за нарушение времени реакции и времени восстановления ограничена 10 % месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.