

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.ENT.7.**  
к Договору

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
УСЛУГИ «ОБЪЕКТНОЕ ХРАНИЛИЩЕ S3»**
**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, 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 работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Приложением № 2.0. к Договору.

**3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ**

- 3.1. Целевые показатели по максимальному Времени реакции и Времени восстановления применяются в соответствии со значениями, установленными в п. 6.4. Приложения № 2.0. к Договору.

**4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И СРОЧНЫХ РАБОТ**

- 4.1. Условия проведения Регламентных, Срочных работ применяются в соответствии с порядком, установленным в п. 7.4. Приложения № 2.0. к Договору.

**5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ**

- 5.1. В Таблице 1 приведены показатели Доступности Услуги.

Табл. 1. Показатели Доступности Услуги

Наименование Услуги	Доступность Услуги в год, %
Объектное хранилище S3 (использование одной зоны доступности)	99,9%
Объектное хранилище S3 с подключенной опцией георепликации данных (использование двух зон доступности)	99,95%

**6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ**

- 6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблицы 4 и 5).

Табл. 4. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги при подключении одной зоны доступности

Доступность Услуги за Отчетный период, %	Время недоступности Услуги за Отчетный период (минуты или часы)	Размер компенсации, %
≥ 99,9 %	Равно или менее 43 минут	Компенсация не предоставляется
<99,9 %	Более 43 минут	5% от стоимости Услуги за период оказания
<99,8 %	Более 1 часов 27 минут	10% от стоимости Услуги за период оказания
<99,5 %	Более 3 часов 39 минут	20% от стоимости Услуги за период оказания
<99,0 %	Более 7 часов 18 минут	30% от стоимости Услуги за период оказания
< 98,0 %	Более 14 часов 36 минут	50% от стоимости Услуги за период оказания
< 97,0 %	Более 21 часов 54 минут	75% от стоимости Услуги за период оказания
< 96,0 %	Более 29 часов 13 минут	100% от стоимости Услуги за период оказания

Табл. 5. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги  
с подключением двух и более зон доступности

Доступность Услуги за Отчетный период, %	Время недоступности Услуги за Отчетный период (минуты или часы)	Размер компенсации, %
≥ 99,95 %	Равно или менее 21 минут	Компенсация не предоставляется
≥ 99,95 %	Равно или менее 21 минут	Компенсация не предоставляется
<99,95 %	Более 21 минут	5% от стоимости Услуги за период оказания
<99,9 %	Более 43 минут	10% от стоимости Услуги за период оказания
<99,8 %	Более 1 часов 27 минут	20% от стоимости Услуги за период оказания
<99,5 %	Более 3 часов 39 минут	30% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,0 %	Более 7 часов 18 минут	50% от стоимости Услуги за период оказания
<98.0 %	Более 14 часов 36 минут	75% от стоимости Услуги за период оказания
<97.0 %	Более 21 часов 54 минут	100% от стоимости Услуги за период оказания