

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 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. Целевые значения Доступности Услуги приведены в Таблице 1.

Табл. 1. Показатели Доступности Услуги

Наименование Услуги	Доступность Услуги, % ¹
Интернет	99,982
Аренда физического порта (для резервируемого подключения) ²	99,982
Аренда физического порта (для не резервируемого подключения) ³	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) ⁴	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

¹ Для услуг, использующих сетевое соединение через Интернет, уровень доступности гарантирован в сети Исполнителя начиная от порта маршрутизатора узла связи Исполнителя.

² Доступность Услуги, включая опции «Аренда SFP модуля» со стороны оборудования Исполнителя и «Аренда кроссировки».

³ Доступность Услуги, включая опцию «Аренда SFP модуля» со стороны оборудования Исполнителя. Опция «Аренда кроссировки» в случае не резервируемого подключения исключается из расчета доступности Услуги.

⁴ В случае обрыва оптической линии по вине третьих лиц срок восстановления сервиса составляет 48 (сорок восемь) часов.

- 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 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 2).

Табл. 2. 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	5% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,9 %	Более 43 минут	10% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,8 %	Более 1 часа 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 часа 54 минут	100% 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	5% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,5 %	Более 3 часов 39 минут	10% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,0 %	Более 7 часов 18 минут	20% от стоимости Услуги за период оказания
< 98,0 %	Более 14 часов 36 минут	30% от стоимости Услуги за период оказания
< 97,0 %	Более 21 часа 54 минут	50% от стоимости Услуги за период оказания
< 96,0 %	Более 29 часов 13 минут	75% от стоимости Услуги за период оказания
< 95,0 %	Более 36 часов 31 минуты	100% от стоимости Услуги за период оказания
Целевой уровень Доступности 99,5%		
≥ 99,5 %	Равно или менее 3 часов 39 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,5 %	Более 3 часов 39 минут	5% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,0 %	Более 7 часов 18 минут	10% от стоимости Услуги за период оказания10% от стоимости Услуги за период оказания
< 98,0 %	Более 14 часов 36 минут	20% от стоимости Услуги за период оказания
< 97,0 %	Более 21 часа 54 минут	30% от стоимости Услуги за период оказания
< 96,0 %	Более 29 часов 13 минут	50% от стоимости Услуги за период оказания
< 95,0 %	Более 36 часов 31 минуты	75% от стоимости Услуги за период оказания
< 94,0 %	Более 43 часов 49 минут	100% от стоимости Услуги за период оказания

7. НЕДОСТУПНОСТЬ И ДЕГРАДАЦИЯ УСЛУГИ

Табл. 3. Определение Недоступности и Дegrадации Услуги

Определение Недоступности Услуги	Определение Дegrадации Услуги
Недоступность используемого типа подключения к сервисам Cloud на сети Исполнителя; измерения осуществляются системой мониторинга Исполнителя.	Нарушение параметров качества, установленных в разделе «Базовая функциональность и метрики Услуги» Приложения № 1.ENT.6 к Договору ⁵ . Недоступность, отключение одного из арендуемых физических портов, выделенного сетевого соединения и/или темного волокна (для резервируемых подключений).

- 7.1. Нарушение параметров качества является Дegrадацией Услуги. Допустимое значение - среднее значение на интервале 20 (двадцати) минут по данным системы мониторинга Исполнителя.
- 7.2. Для случаев недоступности части каналов передачи данных компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги рассчитывается пропорционально общему количеству предоставленных каналов.

⁵ Измерения параметров качества осуществляются системой мониторинга Исполнителя.