

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.ENT.3.1.**  
к Договору

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ  
«РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ ВМ»**
**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 даёт Заказчику право на получение пересчёта 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, 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, %
Резервное копирование ВМ	99,95%

- 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 допустимой суммарной продолжительности и интервалов перерывов, и информирования Заказчика в пределах временных параметров из п.4.1.

**6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ**

- 6.1. 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	Размер компенсации
≥ 99,95 %	Равно или менее 21 минуты	Компенсация не предоставляется
< 99,95 %	Более 21 минуты	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 часа 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