

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.ENT.2.1.
к Договору

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
УСЛУГИ «Резервный ЦОД (DRaaS) А»**

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуги (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим время доступности, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления услуги «Резервный ЦОД (DRaaS) А» (далее – Услуга).
- 1.2. 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. 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 Услуг

Наименование Услуги	Доступность Услуги в год, %
Резервный ЦОД (DRaaS) V	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. 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	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

7. НЕДОСТУПНОСТЬ И ДЕГРАДАЦИЯ УСЛУГИ

Табл. 3. Определение Недоступности и Дegrадации Услуги

Определение Недоступности Услуги	Определение Деградации Услуги
Недоступность выполнения заданий репликации ВМ, частичное или полное невыполнение сконфигурированных заданий запущенных Заказчиком; измерения осуществляются системой мониторинга Исполнителя.	<p>Нарушение параметров качества, установленных в п. 1.5. Приложения № 1.ENT.2.1 к Договору¹.</p> <p>Потеря доступа к кабинету управления для всех или части пользователей (включая доступ через API КУ).</p> <p>Недоступность части функций кабинета управления для всех или части пользователей (включая доступ через API КУ).</p>

- 7.1. Нарушение параметров качества является Деградацией Услуги. Допустимое значение - среднее значение, не превышающее 50% отклонения в задании репликации, по данным системы мониторинга Исполнителя.
- 7.2. Для случаев недоступности части заданий репликации размер компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги рассчитывается пропорционально объему ресурсов, выделенных Заказчиком для недоступных заданий репликации, относительно общего объема заказанных ресурсов.

¹ Измерения параметров качества осуществляются системой мониторинга Исполнителя.