

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.ENT.4.
к Договору

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
УСЛУГИ «ВЫДЕЛЕННЫЙ СЕРВЕР (BARE METAL)»**
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. Согласно пункту 6.5. Приложения № 2.0. к Договору для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Табл. 1. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (ч.)	Время восстановления (ч.)	ВП
Инцидент	Критичный	0,25	72 ¹	24*7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни.
	Высокий	0,25	120	
	Средний	0,25	120	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.
Запрос на обслуживание	Не применимо	0,25	120	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.

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 (гарантированные) значения Доступности Услуги приведены в Табл.2.

Табл. 2. Показатели Доступности Услуги

Наименование Услуги	Доступность Услуги в год, %
Bare Metal	99,9%

- 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. настоящего Приложения.

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 3).

Табл. 3. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

¹ При необходимости замены аппаратной компоненты время восстановление Платформы составляет 72 (Семьдесят два) рабочих часа.

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 часа 27 минут	10% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,5 %	Более 3 часа 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 часа 54 минут	75% от стоимости Услуги за период оказания
< 96,0 %	Более 29 часов 13 минут	100% от стоимости Услуги за период оказания

7. НЕДОСТУПНОСТЬ И ДЕГРАДАЦИЯ УСЛУГИ

Табл. 4. Определение Недоступности и Дegrадации Услуги

Определение Недоступности Услуги	Определение Дegrадации Услуги
Недоступность Выделенного сервера и ресурсов хранения данных; измерения осуществляются системой мониторинга Исполнителя.	Нарушение параметров качества, установленных в разделе «Базовая функциональность и метрики Услуги» Приложения № 1.ENT.4 к Договору ² .

- 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 Выделенных серверов размер компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги рассчитывается пропорционально объему ресурсов, выделенных Заказчиком для недоступных Выделенных серверов, относительно общего объема заказанных ресурсов.

² Измерения параметров качества осуществляются системой мониторинга Исполнителя.