

**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 целевых показателей Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что дает Заказчику право на получение компенсации.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведении Исполнителем Регламентных или Аварийно-восстановительных работ, представитель Заказчика и Исполнитель взаимодействуют в соответствии с условиями Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 3.1. Согласно п. 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг устанавливаются особые целевые значения показателей технической поддержки для Услуги (Таблица 1):

Табл. 1. Целевые значения показателей технической поддержки

Тип	Приоритет	Время реакции (минут)	Время решения (часов)	Режим технической поддержки
Инцидент	Критичный	15	72 ¹	24x7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
	Высокий	15	120	
	Средний	15	120	9x5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу за исключением выходных и праздничных нерабочих дней
ЗНО	Не применимо	15	120	

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- 4.1. Проведение Регламентных и Аварийно-восстановительных работ осуществляется в соответствии с условиями и порядком, установленными в п. 6.4. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 5.1. В Табл2 приведены показатели Доступности Услуги:

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 приоритета «Критичный» 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 Соглашения.

6. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги (Таблица 3):

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

Табл. 3. Размер компенсации за Отчётный период

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

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.