

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
«РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ В ОБЛАКО»

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 даёт 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. Целевые показатели по максимальному Времени реакции и Времени решения применяются в соответствии со значениями, установленными в п. 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

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 Таблице 1 приведены показатели Доступности Услуги:

Табл. 1. Показатели Доступности Услуги

Наименование Услуги	Доступность Услуги в год, %
Резервное копирование в облако	99,95%

- 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. Соглашения.

6. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги (Таблица 2):

Табл. 2. Размер компенсации за Отчётный период

Доступность Услуги за Отчётный период	Время недоступности Услуги за Отчётный период	Размер компенсации
≥ 99,95 %	Равно или менее 21 минуты	Компенсация не предоставляется
< 99,95 %	Более 21 минуты	5% от стоимости Услуги
< 99,9 %	Более 43 минут	10% от стоимости Услуги
< 99,8 %	Более 1 часа 27 минут	20% от стоимости Услуги
< 99,5 %	Более 3 часа 39 минут	30% от стоимости Услуги
< 99,0 %	Более 7 часов 18 минут	50% от стоимости Услуги
< 98,0 %	Более 14 часов 36 минут	75% от стоимости Услуги
< 97,0 %	Более 21 часа 54 минут	100% от стоимости Услуги

7. НЕДОСТУПНОСТЬ И ДЕГРАДАЦИЯ УСЛУГИ

Табл. 3. Определение Недоступности и Деградации Услуги

Определение Недоступности Услуги	Определение Деградации Услуги
Недоступность заданий восстановления всех объектов из резервной копии, невыполнение резервного копирования всех объектов в сконфигурированных заданиях; измерения осуществляются системой мониторинга Исполнителя.	<p>Нарушение параметров качества, установленных в п. 7.1. настоящего Соглашения и Приложения № 1. VMW.3.2 к Договору¹.</p> <p>Потеря доступа к кабинету управления для всех или части пользователей (включая доступ через API КУ).</p> <p>Недоступность одного или нескольких объектов для копирования или восстановления.</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 120 (сто двадцать) минут, отклонение от расписания резервного копирования, при отсутствии проблем с ПО и каналами связи на стороне Заказчика, по данным системы мониторинга Исполнителя.
- 7.2. Для случаев недоступности ВМ, сконфигурированных в заданиях резервного копирования или восстановления, размер компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги рассчитывается пропорционально объему ресурсов, выделенных Заказчиком для недоступных заданий резервного копирования и восстановления, относительно общего объема заказанных ресурсов.

¹ Измерения параметров качества осуществляются системой мониторинга Исполнителя.