

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «Подключение к сервисам Cloud.ru»

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 Услуги 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. 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. Целевые значения Доступности Услуги приведены в Таблице 1:

Табл. 1. Показатели Доступности Услуги

Наименование Услуги	Доступность Услуги, % ¹
Интернет	99,982
Аренда физического порта (для резервируемого подключения) ²	99,982
Аренда физического порта (для не резервируемого подключения) ³	99,5
Выделенное сетевое соединения (для резервируемого подключения)	99,7
Выделенное сетевое соединения (для не резервируемого подключения)	99,5
Аренда темного волокна (для резервируемого подключения) ⁴	99,7
Аренда темного волокна (для не резервируемого подключения) ⁷	99,5
Взаимодействие с ресурсами Облака Cloud.ru с использованием клиентской AS и IP-адресов (для резервируемого подключения)	99,982
Взаимодействие с ресурсами Облака Cloud.ru с использованием клиентской AS и IP-адресов (для не резервируемого подключения)	99,7

¹ Для услуг, использующих сетевое соединение через Интернет, уровень доступности гарантирован в сети Исполнителя начиная от порта маршрутизатора узла связи Исполнителя.

² Доступность Услуги, включая опции «Аренда SFP модуля» со стороны оборудования Исполнителя и «Аренда кроссировки».

³ Доступность Услуги, включая опцию «Аренда SFP модуля» со стороны оборудования Исполнителя. Опция «Аренда кроссировки» в случае не резервируемого подключения исключается из расчета доступности Услуги.

⁴ В случае обрыва оптической линии по вине третьих лиц срок восстановления сервиса составляет 48 (сорок восемь) часов.

	Зарезервированный порт ⁵	Нерезервированный порт ⁶
Кроссировка в ЦОД, выполненная Исполнителем	99,5%	99,5%
Кроссировка в ЦОД, выполненная Заказчиком	Доступность Услуги не гарантируется	Доступность Услуги не гарантируется
Межплатформенная связность (МПС)	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 согласованных параметров 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
Целевой уровень Доступности 99,982%		
≥ 99,982 %	Равно или менее 7,8 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,982 %	Более 7,8 минут	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 часов 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
Целевой уровень Доступности 99,95%		
≥ 99,95%	Равно или менее 22 минут	Компенсация не предоставляется
<99,95%	Более 22 минут	1% от стоимости Услуги
<99,90%	Более 44 минут	3% от стоимости Услуги
<99,72%	Более 2 часов	5% от стоимости Услуги
<99,44%	Более 4 часов	10% от стоимости Услуги
<98,89%	Более 8 часов	20% от стоимости Услуги
<97,25%	Более 20 часов	30% от стоимости Услуги
Целевой уровень Доступности 99,7%		
≥ 99,7 %	Равно или менее 2 часов 11 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,7 %	Более 2 часов 11 минут	5% от стоимости Услуги
< 99,5 %	Более 3 часов 39 минут	10% от стоимости Услуги
< 99,0 %	Более 7 часов 18 минут	20% от стоимости Услуги
< 98,0 %	Более 14 часов 36 минут	30% от стоимости Услуги
< 97,0 %	Более 21 часа 54 минут	50% от стоимости Услуги
< 96,0 %	Более 29 часов 13 минут	75% от стоимости Услуги
< 95,0 %	Более 36 часов 31 минуты	100% от стоимости Услуги
Целевой уровень Доступности 99,5%		
≥ 99,5 %	Равно или менее 3 часов 39 минут	Компенсация не предоставляется

⁵ 2 отдельных порта на 2-х разных коммутаторах Заказчика и Исполнителя в рамках одного узла связи, объединенные в port-channel, и 2 отдельные кроссировки между Заказчиком и Исполнителем в рамках подключения.

⁶ Для подключения используется по 1 порту на сетевом оборудовании Заказчика и Исполнителя, используется 1 кроссировка.

< 99,5 %	Более 3 часов 39 минут	5% от стоимости Услуги
< 99,0 %	Более 7 часов 18 минут	10% от стоимости Услуги
< 98,0 %	Более 14 часов 36 минут	20% от стоимости Услуги
< 97,0 %	Более 21 часа 54 минут	30% от стоимости Услуги
< 96,0 %	Более 29 часов 13 минут	50% от стоимости Услуги
< 95,0 %	Более 36 часов 31 минуты	75% от стоимости Услуги
< 94,0 %	Более 43 часов 49 минут	100% от стоимости Услуги

7. НЕДОСТУПНОСТЬ И ДЕГРАДАЦИЯ УСЛУГИ

Табл. 3. Определение Недоступности и Дegrадации Услуги

Определение Недоступности Услуги	Определение Дegrадации Услуги
Недоступность используемого типа подключения к сервисам Cloud.ru на сети Исполнителя; измерения осуществляются системой мониторинга Исполнителя.	Нарушение параметров качества, установленных в разделе «Базовая функциональность и метрики Услуги» Приложения № 1. VMW.6 к Договору⁷. Недоступность, отключение одного из арендуемых физических портов, выделенного сетевого соединения и/или темного волокна (для резервируемых подключений).

- 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 каналов передачи данных компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги рассчитывается пропорционально общему количеству предоставленных каналов.
- 7.3. Не будет считаться нарушением Доступности Услуги, если недоступность или частичная недоступность Услуги наступила по причине:
- некорректной работы SFP модуля Заказчика;
 - некорректной работы кроссировки в ЦОД или канала связи, организованных Заказчиком.

⁷ Измерения параметров качества осуществляются системой мониторинга Исполнителя.