

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.	Нарушение параметров качества, установленных в п. 7.1. настоящего Соглашения и Приложения № 1. VMW.3.2 к Договору¹. Потеря доступа к кабинету управления для всех или части пользователей (включая доступ через API КУ). Недоступность одного или нескольких объектов для копирования или восстановления. Недоступность части функций кабинета управления для всех или части пользователей (включая доступ через API КУ).

- 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.