

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. В Таблице 1 устанавливаются следующие целевые значения показателей технической поддержки:

Табл. 1. Целевые значения показателей технической поддержки

Категория	Приоритет	Время реакции (минут)	Время ответа	Время решения (часов)	Режим технической поддержки
Инцидент	Критичный	15	30 минут	72 ¹	24x7x365(6) – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году
	Высокий	15	1 час	120	
	Средний	15	1 час	120	
ЗНО	Не применимо	15	1 час	120	9x5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу за исключением выходных и праздничных нерабочих дней
ЗНИ	Не применимо	15	4 часа	По согласованию Сторон	

Примечания

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

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

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

4. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 4.1. В Табл2 приведены показатели Доступности Услуги:

Табл. 2. Показатели Доступности Услуги

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

- 4.2. В расчет Доступности Услуги включается Время недоступности по Инцидентам приоритета «Критичный» и «Высокий», которые произошли по вине Исполнителя.
- 4.3. 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.

5. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

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

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

6. 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. VMW.4 к Договору ¹ .

- 6.1. Нарушение параметров качества является Дegrадацией Услуги. Допустимое значение - среднее значение на интервале 20 (двадцати) минут по данным системы мониторинга Исполнителя.
- 6.2. 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.

¹ Измерения параметров качества осуществляются системой мониторинга Исполнителя.