

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

### 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг является документом, фиксирующим время доступности, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги «Виртуальный дата-центр. Публичное облако» (далее – Услуга), описанной в Приложении №1 к Договору.
- 1.2. Настоящим Соглашением также устанавливается ответственность Исполнителя за несоблюдение условий Соглашения.

### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. *Период оказания Услуги* – календарный месяц, в котором Услуга оказывалась Заказчику Исполнителем.
- 2.2. *Согласованное время доступности Услуги (СВД)* – время, в которое Услуга должна нормально функционировать (измеряется в минутах).
- 2.3. *Согласованное время поддержки Услуги (СВП)* – время, в которое Исполнителем предоставляется техническая поддержка оказываемой Услуги.
- 2.4. *Недоступность Услуги* – подтвержденный факт существенного снижения качества или частичного или полного прекращения оказания Услуги Заказчику в том объеме и конфигурации, в которых Услуга была заказана Заказчиком.
- 2.5. *Время проведения регламентных или аварийных работ (ВПРАР)* – сумма времени проведения регламентных или аварийных работ за период оказания Услуги (измеряется в минутах).
- 2.6. *Время недоступности Услуги (ВН)* – сумма времени недоступности Услуги за период оказания Услуги, за исключением времени проведения регламентных или аварийных работ (измеряется в минутах).
- 2.7. *Время реакции* – время между моментом получения сигнала от системы мониторинга Исполнителя или от представителя Заказчика о предполагаемом нарушении работоспособности Услуги и моментом началом работ по восстановлению работоспособности Услуги Исполнителем (измеряется в минутах).
- 2.8. *Время восстановления* – время между моментом начала работ по восстановлению работоспособности Услуги Исполнителем и моментом восстановления работоспособности Услуги, без учета времени коммуникаций между представителями Заказчика и Исполнителя (измеряется в минутах).
- 2.9. *Доступность Услуги* – процент доступности Услуги в период оказания Услуги.
- 2.10. *Служба технической поддержки* – внутренняя техническая служба Исполнителя, которая может оказывать помощь Заказчику в решении проблем работоспособности Услуги.
- 2.11. *Рабочий день* – день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Российской Федерации при 5 (пяти) дневной рабочей неделе.
- 2.12. *Рабочие часы Исполнителя* – промежуток времени с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.

### 3. ВРЕМЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

- 3.1. Для Услуги устанавливается режим оказания 24 x 7 x 365, означающий, что Услуга предоставляется Заказчику круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни (Таблица 1).

Таблица 1. Время предоставления Услуги.

День	Время предоставления
Понедельник – Пятница	24 часа / 7 дней
Суббота	24 часа / 7 дней
Воскресенье	24 часа / 7 дней
Праздничные дни	24 часа / 7 дней

- 3.2. Согласованным параметром доступности Услуги является процентное отношение времени фактической доступности Услуги к максимально возможному времени доступности Услуги.

#### 4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 4.1. Исполнитель предпринимает меры для устранения неисправностей, перерывов в работе Услуги или ухудшения качества оказываемых Услуг.
- 4.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги Заказчик обращается в Службу технической поддержки Исполнителя [helpdesk@sbcloud.ru](mailto:helpdesk@sbcloud.ru) или +7 (495) 252-25-55, +7 (495) 252-22-50, +7 (800) 222-74-41
- 4.3. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует собственные технические службы, предоставляющие техническую поддержку и обслуживание на нескольких языках, и для которых устанавливается следующий регламент работы (Таблица 2):

Таблица 2. Регламент работы технических служб Исполнителя.

Наименование технической службы	Доступные языки	Часы работы
Служба технической поддержки (1 линия)	Русский, Английский	24 часа / 7 дней
Служба технической поддержки (2 и 3 линии)	Русский, Английский	Рабочие дни, с 09:00 до 18:00 (московское время)

#### 5. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНЫХ РАБОТ

- 5.1. Исполнитель имеет право предварительно, уведомив Заказчика прерывать оказание Услуг для проведения технологических работ по обслуживанию оборудования и каналов связи, задействованных в оказании Услуг, а также для проведения экстренного обслуживания оборудования и каналов связи, задействованных в процессе оказания Услуг. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как оказание Услуг в штатном режиме и не включать их во время недоступности при расчете показателей Услуг.
- 5.2. Исполнитель обязуется уведомить Заказчика о проведении указанных в п.п.5.1 работ не менее чем за 3 (три) рабочих дня до момента непосредственного выполнения работ.
- 5.3. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления Услуги, связанные с проведением регламентных или аварийных работ, как предоставление Услуги в штатном режиме и не учитывать их при расчёте показателей Услуги и времени недоступности Услуги.

5.4. Перерыв в предоставлении Услуги в результате превышения согласованного Сторонами времени проведения Исполнителем регламентных или аварийных работ является Недоступностью Услуги.

## 6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

6.1. Доступность Услуги измеряется в процентах и рассчитывается по формуле:  $((\text{СВД} - (\text{ВН} - \text{ВПРАР})) / \text{СВД}) \times 100$ , где

- СВД – Согласованное время доступности Услуги;
- ВН – Суммарное время недоступности Услуги;
- ВПРАР – Время проведения регламентных или плановых работ (считается согласованным временем простоя).

6.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в период оказания Услуги на уровне не менее **99,95%**.

## 7. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

7.1. Стороны соглашаются, что при нарушении показателей уровня предоставления Услуги по вине Исполнителя, Заказчик имеет право на компенсацию - разовое снижение платежа за пользование Услугой за период оказания Услуги, следующий за месяцем принятия решения о предоставлении компенсации.

7.2. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 3):

Таблица 3. Компенсации за нарушение целевых показателей доступности Услуги.

Фактическая доступность Услуги за отчетный период	Время недоступности Услуги за отчетный период	Размер компенсации
$\geq 99,95\%$	Менее 22 минут	Компенсация не предоставляется
$< 99,95\%$	Более 22 минут	1% от стоимости Услуги за период оказания
$< 99,450\%$	Более 4 часов и 1 минуты	2% от стоимости Услуги за период оказания
$< 98,953\%$	Более 7 часов и 39 минут	3% от стоимости Услуги за период оказания
$< 98,458\%$	Более 11 часов и 15 минут	4% от стоимости Услуги за период оказания
$< 97,966\%$	Более 14 часов и 51 минуты	5% от стоимости Услуги за период оказания

7.3. Настоящим соглашением предусмотрены следующие размеры компенсации Заказчику за нарушение целевых показателей по обработке Запросов (Таблица 4):

Таблица 4. Компенсации за нарушение времени реакции и времени восстановления.

<b>Приоритет Запроса</b>	<b>Размер компенсации за превышение времени реакции</b>	<b>Размер компенсации за превышение времени восстановления</b>
1	1/43200 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.	1/43200 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.
2	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.
3	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.
4	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.
5	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.
6	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.
7	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.
8	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.	1/432000 месячной стоимости Услуги за каждую полную минуту ожидания.

- 7.4. Общая сумма компенсации за нарушение времени реакции и времени восстановления ограничена 10% месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.
- 7.5. Для получения компенсации, Заказчик должен в течение 60 дней с момента обнаружения нарушения условий Соглашения направить Исполнителю претензию.
- 7.6. При нарушении Заказчиком сроков и условий подачи претензий, Исполнитель вправе отказать в предоставлении компенсации.

**ЗАКАЗЧИК:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

Генеральный директор  
ООО «СбКлауд»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_/ Лопаткин К.А.  
М.П.