

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.2.
к Договору

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
«РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ»**

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим время доступности, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги «Резервное копирование в облаке» (далее – Услуга).
- 1.2. Настоящим Соглашением также устанавливается ответственность Исполнителя за несоблюдение условий Соглашения.
- 1.3. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества. Несоответствие фактического уровня качества гарантированному уровню даёт Заказчику право на получение пересчёта стоимости Услуги.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

В случае возникновения у Заказчика любых запросов, связанных с Услугой, необходимо связаться с технической поддержкой, используя контактные данные, которые указаны в Таблице 1.

Таблица 1. Контакты технической поддержки

Способы связи	Контакты
Телефон	8 800 44424 99
Электронная почта	support@sbercloud.ru

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Принципы классификации и условия обработки Обращений Заказчика к Исполнителю, а также общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в процессе предоставления Услуги по Договору приведены в Регламенте.
- 3.2. Согласно пунктам 6.4, 6.5 Регламента (Приложение № 4 к Договору), для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 2).
- 3.3.

Таблица 2. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (ч.)	Время восстановления (ч.)	Окно предоставления сервиса
Инцидент	Критичный	0,25	4	24*7 - круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
	Высокий	0,25	8	
	Средний	0,25	12	9*5 - с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
Запрос на обслуживание	Высокий	0,25	48	9*5 - с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
	Средний	0,25	72	
Запрос на изменение	Не применимо			По согласованию сторон

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНЫХ РАБОТ

- 4.1. Регламентные и/или Срочные работы проводятся в соответствии с разделом 14 Регламента (Приложение № 4 к Договору).
- 4.2. Условия проведения регламентных работ:
- 4.2.1. Исполнитель имеет право, уведомив уполномоченных представителей Заказчика, прерывать предоставление доступа к Услуге в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ.
- 4.2.2. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме, и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг. Классификация работ технического обслуживания приведена в Таблице 3.

Таблица 3. Классификация работ технического обслуживания

	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
1	Плановые регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 1 (одного) часа в месяц ¹ . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 3 (трех) часов в месяц ² . Интервалы между перерывами - не менее 7 (семи) календарных дней	Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва.
2	Срочные Работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей	Непосредственно перед началом перерыва	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику непосредственно перед началом проведения работ.

- 4.3. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к Услуге, как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг.
- 4.4. В остальном, Стороны согласовали, что регламентные и/или аварийные работы проводятся в соответствии с разделом 14 Регламента (Приложение № 4 к Договору).
- 4.5. Перерыв в предоставлении Услуги в результате превышения согласованного Сторонами времени проведения Исполнителем регламентных или аварийных работ является Недоступностью Услуги.

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 5.1. В Таблице 4 приведены показатели доступности Услуги:

Таблица 4. Время предоставления и показатели доступности Услуг

Наименование Услуги	Время предоставления	Время доступности услуги в год, %
Резервное копирование	24x7x365(6) - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году	99,982%

- 5.2. Доступность Услуги измеряется в процентах и рассчитывается по формуле: $(\text{СВД} - \text{ВН}) / \text{СВД} \times 100$, где
- СВД – Согласованное время доступности Услуги;

¹ В указанный период Услуги могут быть полностью остановлены или будут недоступны критически функции, препятствующие организации работы.

² В указанный период может возникать незначительная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность Информационной системы, а именно: может быть ограничен или приостановлен полностью доступ к интерфейсу портала самообслуживания Veeam, а также к его API.

- ВН – Суммарное время недоступности Услуги (на основании данных от системы мониторинга и зарегистрированных в отчетный период заявок заказчика) за вычетом времени на коммуникации представителей Исполнителя с представителями Заказчика с целью уточнения параметров Обращений³;
- 5.3. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в период оказания ее оказания не ниже того, что заявлен в п. 7.1. Договора.

6. ОТЧЕТНОСТЬ

- 6.1. В случае возникновения инцидентов Исполнитель направляет по запросу Заказчика отчет, содержащий фактические измерения и рассчитанные значения гарантируемых параметров.
- 6.2. Отчеты направляются по запросу Заказчика в течение одной недели после окончания отчетного периода по электронной почте.
- 6.3. Отчеты содержат данные о выполнении описанных в настоящем Соглашении параметров качества оказания Услуги:
- Нарушения в выполнении установленных параметров качества Услуг;
 - Статистка по обработанным запросам.

7. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 7.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 5):

Таблица 5. Компенсации за нарушение целевых показателей доступности Услуги

Фактическая доступность Услуги за отчетный период	Время недоступности Услуги за отчетный период	Размер компенсации
≥ 99,982 %	Равно или менее 7,8 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,982 %	Более 7,8 минут	1% от стоимости Услуги за период оказания
<99,95 %	Более 22 минут	3% от стоимости Услуги за период оказания
<99,72 %	Более 2 часов	5% от стоимости Услуги за период оказания
<99,44 %	Более 4 часов	10% от стоимости Услуги за период оказания
<98,89 %	Более 8 часов	20% от стоимости Услуги за период оказания

- 7.2. Общая сумма компенсации за нарушение времени реакции и времени восстановления ограничена 20 % месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.
- 7.3. Для получения компенсации Заказчик должен в течение 60 дней с момента обнаружения нарушения условий Соглашения направить Исполнителю претензию, руководствуясь правилами и условиями подачи Обращений, указанными в Регламенте.
- 7.4. При нарушении Заказчиком сроков и условий подачи претензий, Исполнитель вправе отказать в предоставлении компенсации.

³ Из ВН исключается время работ, предусмотренных пп. 3.1.5. Договора