

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.6.**

к Договору

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ  
«ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СЕРВИСАМ SBERCLOUD»****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 «Подключение к сервисам SberCloud» (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. Несоблюдение фактического уровня качества гарантированному уровню дает Заказчику право на получение пересчета стоимости Услуги.

1.4. Целевые (гарантированные) значения параметров предоставляемых Услуг приведены в ст. 3 Соглашения.

**2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ**

2.1. 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*

<b>Способы связи</b>	<b>Контакты</b>
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 № 3 к Договору), для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 2).

Таблица 2. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (мин.)	Время восстановления (ч.)	Окно предоставления сервиса
Инцидент	Критичный	15	6	24*7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
	Высокий	15	8	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	15	72	
Запрос на обслуживание	Высокий	15	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	15	72	
Запрос на изменение	Не применимо			По согласованию Сторон

#### 4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНЫХ РАБОТ

4.1. Классификация работ технического обслуживания и показатели интервалов между перерывами представлены 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 16 (шестнадцати) часов в месяц <sup>1</sup> . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 16 (шестнадцати) часов в месяц <sup>2</sup> .	Не менее чем за 1 (одни) сутки до начала перерыва	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 1 (одни) сутки до начала перерыва
2	Аварийные 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

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

<sup>2</sup> В указанный период может возникать незначительная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность Информационной системы.

## 5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

5.1. Целевые значения доступности Услуги приведены в [Табл.4](#).

Таблица 4. Показатели доступности Услуги

Наименование услуги	Доступность услуги, % <sup>3</sup>
Интернет - NAT	99,982
RA VPN	99,825
Физический порт на ММТС-9 (для резервируемого подключения)	99,982
Физический порт на ММТС-9 (для не резервируемого подключения)	99,5
Выделенное сетевое соединения (L2) (для резервируемого подключения)	99,825
Выделенное сетевое соединения (L2) (для не резервируемого подключения)	99,5
Взаимодействие с ресурсами облака с использованием клиентской AS и IP-адресов (для резервируемого подключения)	99,825
Взаимодействие с ресурсами облака с использованием клиентской AS и IP-адресов (для не резервируемого подключения)	99,5

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;
- 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 Обращений. Из ВН исключается время работ, предусмотренных пп. 3.1.5. Договора, а также время недоступности Услуг, если в ходе обработки Обращения будет выяснено, что недоступность была вызвана непосредственными действиями Заказчика;

## 6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

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

<sup>3</sup> Для услуг использующих сетевое соединение через Интернет, уровень доступности гарантирован в сети Исполнителя начиная от порта маршрутизатора узла связи SberCloud.

Таблица 5. Компенсации за нарушение целевых показателей доступности Услуги

Фактическая доступность Услуги за отчетный период, %	Время недоступности Услуги за отчетный период (минуты или часы)	Размер компенсации от стоимости Услуги за период оказания, %
<b>Целевой уровень доступности 99,5%</b>		
≥ 99,5 %	Равно или менее 219 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,5 %	Более 219 минут	1%
< 99 %	Более 438 минут	2%
< 97,5 %	Более 1095 минут	5%
< 95 %	Более 2190 минут	10%
<b>Целевой уровень доступности 99,825%</b>		
≥ 99,825 %	Равно или менее 77 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,825 %	Более 77 минут	0,5 %
< 99,65 %	Более 153 минут	1 %
< 99,3 %	Более 307 минут	2 %
< 98,4 %	Более 701 минуты	5 %
< 96,8 %	Более 1402 минут	10 %
<b>Целевой уровень доступности 99,982%</b>		
≥ 99,982 %	Равно или менее 7 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,982 %	Более 7 минут	0,05 %
< 99,95 %	Более 22 минут	0,15 %
< 99,9 %	Более 44 минут	0,3 %
< 99,65 %	Более 153 минуты	1 %
< 99,3 %	Более 307 минут	2 %
< 98,4 %	Более 701 минут	5 %
< 96,8 %	Более 1402 минут	10 %

6.2. Общая сумма компенсации за нарушение времени реакции и времени восстановления ограничена 10 % месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.

6.3. 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.

6.4. При нарушении Заказчиком сроков и условий подачи претензий, Исполнитель вправе отказать в предоставлении компенсации.

## 7. ОТЧЕТНОСТЬ

7.1. В случае возникновения инцидентов Исполнитель направляет по запросу Заказчика отчет, содержащий фактические измерения и рассчитанные значения гарантируемых параметров.

7.2. Отчеты направляются по запросу Заказчика в течение одной недели после окончания отчетного периода по электронной почте.

7.3. Отчеты содержат данные о выполнении описанных в настоящем Соглашении параметров качества оказания Услуги:

- Нарушения в выполнении установленных параметров качества Услуг;
- Статистка по обработанным запросам.