

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
УСЛУГИ «ОБЪЕКТНОЕ ХРАНИЛИЩЕ S3»

## 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 «Объектное хранилище S3» (далее – Услуга).
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что дает Заказчику право на получение пересчета стоимости Услуги.

## 2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведения Исполнителем Регламентных и/или Срочных работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон.

## 3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Согласно пункту 6.5. Регламента взаимодействия Сторон для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Табл. 1. Целевые показатели по обработке Обращений

| Тип                    | Приоритет    | Время реакции (мин.) | Время восстановления (ч.) | СВП  |
|------------------------|--------------|----------------------|---------------------------|--|
| Инцидент               | Критичный    | 15                   | 4                         | 24*7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни  |
|                        | Высокий      | 15                   | 8                         |  |
|                        | Средний      | 15                   | 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 |
|                        | Низкий       | 15                   | 24                        | 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      | 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/ИЛИ СРОЧНЫХ РАБОТ

4.1. Условия проведения Регламентных работ и/или Срочных работ в отношении Услуги приведены в Таблице 2.

Табл. 2. Условия проведения Регламентных работ и/или Срочных работ

| Наименование работ  | Продолжительность и интервалы между перерывами  | Уведомление Заказчика                                   | Дополнительные условия   |
|---------------------|---|---|--|
| Регламентные работы | Суммарная продолжительность перерывов – не более 1 (одного) часа(-ов) в месяц <sup>1</sup> .<br>Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 3 (трех) часа(-ов) в месяц.<br>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.                           |
| 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. |

#### 5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

5.1. Целевые (гарантированные) значения Доступности Услуги приведены в Табл.3.

Табл. 3. Показатели Доступности Услуги

| Наименование Услуги    | Доступность Услуги в год, % |
|------------------------|-----------------------------|
| Объектное хранилище S3 | 99,95 %                     |

#### 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 4).

Табл. 4. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

| Доступность Услуги за отчетный период, % | Время недоступности Услуги за отчетный период (минуты или часы) | Размер компенсации, %                      |
|--|---|--|
| ≥ 99,95 %                                | Равно или менее 22 минут  | Компенсация не предоставляется             |
| < 99,95 %                                | Более 22 минут  | 1% от стоимости Услуги за период оказания  |
| <99,72 %                                 | Более 2 часов   | 3% от стоимости Услуги за период оказания  |
| <99,44 %                                 | Более 4 часов   | 5% от стоимости Услуги за период оказания  |
| <98,89 %                                 | Более 8 часов   | 10% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 98,34 %                                | Более 12 часов  | 20% от стоимости Услуги за период оказания |

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

- 6.2. Недоступность Услуги (даунтайм) определяется как интервал времени между моментом регистрации Обращения в СРО Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем. Соглашение определяет следующие виды даунтайма:

| Компенсированный даунтайм   | Некомпенсированный даунтайм  |
|---|--|
| <p>Недоступность Объектного хранилища Заказчика вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя.<br/>           Данный вид даунтайма компенсируется согласно ресурсам, которые не могли быть использованы во время даунтайма вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя.</p> | <p>Недоступность управляющей прослойки (Портала).<br/>           Полная невозможность выполнения каких-либо действий через Личный кабинет.</p> |

- 6.3. В случае недоступности Услуги через управляющую прослойку (Портал) у Заказчика остаётся доступ к Услуге посредством выполнения операций через API Объектного хранилища S3.
- 6.4. Список поддерживаемых команд API Объектного хранилища S3 и их описание можно найти на Портале SberCloud по адресу <https://portal.sbercloud.ru/swagger#/buckets>, а также в описании аппаратного хранилища данных, на котором работает Корзина по адресу <http://doc.isilon.com/ECS/3.3/API/>.