



Стандартные условия Рамочного договора

# ОПИСАНИЕ УСЛУГИ РЕЗЕРВНОГО КОПИРОВАНИЯ (LINXCLOUD BAAS)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение .....	3
1.1. Назначение документа .....	3
1.2. Обзор услуги LinxCloud BaaS .....	3
1.3. Технические термины и сокращения .....	3
2. Описание услуги – LinxCloud BaaS.....	4
2.1. Общее .....	4
2.2. Компоненты Услуги .....	4
2.3. Ценообразование по услуге, выставление счетов и условия контракта.....	6
2.4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КЛИЕНТА .....	6
2.5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЛИНКС .....	7
3. Соглашение об уровне обслуживания .....	7
3.1. Общее .....	7
3.2. Качество Услуги.....	7
3.3. Классификация инцидентов .....	8
3.4. Восстановление Услуги .....	8
3.5. Работа с Клиентом .....	8
3.6. Обслуживание .....	9
3.7. Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги.....	9
3.8. Организация Услуги .....	10
3.9. Недоступность Услуги .....	11

## **1. ВВЕДЕНИЕ**

### **1.1. Назначение документа**

Настоящий документ описывает услугу LinxCloud BaaS (резервное копирование как услуга). Это Описание Услуги является частью Стандартных условий, как предусмотрено п. 1.6, 1.7. Рамочного договора об услугах центра обработки данных или Рамочного договора об услугах виртуальной инфраструктуры (далее – «Рамочный договор» или «Договор»), заключенного между Клиентом и Линкс, и содержит стандартные условия, требования и правила для всех клиентов Линкс, которые применяются к отношениям Сторон при предоставлении Услуг. Настоящий документ также включает в себя Соглашение об уровне обслуживания. При использовании Услуг Линкс, указанных в настоящем документе, Клиент также руководствуется положениями Рамочного договора. Актуальную редакцию Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <http://linx.ru/documents>.

### **1.2. Обзор услуги LinxCloud BaaS**

LinxCloud BaaS представляет собой услугу по предоставлению Клиенту управляемой системы резервного копирования. Клиент может определять, конфигурировать, эксплуатировать и управлять заданиями резервного копирования с помощью онлайн портала. Услуга включает предоставление в пользование:

- Вычислительных ресурсов серверного оборудования, необходимого для выполнения заданий резервного копирования данных (инфраструктуры) Клиента;
- Дискового пространства хранилища, необходимого для хранения резервных копий данных (инфраструктуры) Клиента;
- Выделенных каналов связи, требующихся для передачи резервных копий в ЦОД Линкс, параметры которых подробно описаны в Заказе.

Услуга предоставляется на базе серверной платформы с резервированными компонентами, расположенной в безопасном помещении центра обработки данных с широкополосным доступом в Интернет с низкой задержкой, и включающей подсистемы резервного хранения, удаленного управления и мониторинга услуг в целях обеспечения непрерывной работы.

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату Линкс может предоставить профессиональные ИТ-услуги для Клиентов LinxCloud BaaS, такие как различные уровни мониторинга приложений, консультирование по вопросам безопасности, поддержка миграции и эксплуатации.

Услуга LinxCloud BaaS не является услугой связи.

### **1.3. Технические термины и сокращения**

В дополнение к терминам, определенным в других разделах данного Описания Услуг и Рамочного договора, а также иных Описаниях Услуг, термины, употребляемые в данном документе с заглавной буквы, и технические сокращения употребляются и имеют значение, указанное в таблице ниже.

Все термины, не определенные в настоящем документе, имеют значения, как описано в Рамочном договоре и Стандартных условиях.

Определение	Описание
ТБ	Терабайт = 1024 Гигабайт; единица измерения объема дискового пространства хранилища ЦОД, а также объема исходных данных серверов Клиента.
BaaS	Резервное копирование как услуга (Backup as a Service); модель предоставления услуги на базе облачных вычислений, в которой поставщик услуг BaaS предоставляет программную платформу, каналы связи и емкость хранения данных корпоративным Клиентам, которые добавляют, хранят и восстанавливают свои резервные копии файлов, образы виртуальных машин, данные СУБД и приложений.
СУО (SLA)	Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement), которое является неотъемлемой частью настоящего документа (Раздел 3).
VLAN	Виртуальная локальная вычислительная сеть (Virtual Local Area Network): логическое соединение L2 между физическими портами, которое используется внутри и между виртуальными ЦОД.

## 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ – LINXCLOUD BAAS

### 2.1. Общее

LinxCLOUD BaaS является комбинированной услугой с предоставлением в пользование ресурсов серверного оборудования, емкости хранения данных, возможностей программного обеспечения виртуализации и сетевой связности, позволяющих Клиентам выполнять резервное копирование в собственном и/или удаленном ЦОД. Клиенту не требуется инвестировать средства в ИТ-оборудование для размещения в ЦОД, системы кондиционирования, системы бесперебойного питания, в круглосуточные смены обслуживающего персонала и прокладку линий связи. Линкс не осуществляет справочное обслуживание абонентов.

Услуга LinxCLOUD BaaS включает Соглашение об уровне обслуживания, определяющее гарантии по доступности услуг, качеству обслуживания и времени восстановления услуги, подкрепленные схемой компенсаций. Платформа LinxCLOUD BaaS предлагает Клиенту широкий функционал посредством своей модульной структуры и использования гибкой концепции самообслуживания. Это позволяет Клиенту правильно выбрать параметры Услуги – мощность процессора, количество памяти, условия хранения данных, тип и настройки сетевых сервисов, необходимые для запуска своего приложения, обеспечивая при этом возможность плавного обновления и реализации гибких сценариев роста.

Платформа LinxCLOUD BaaS позволяет обеспечить частичное или полное дублирование резервных копий в удаленном ЦОД и на площадке Клиента. В этом случае у Клиента размещаются сервера, к которым подключаются исходные сервера Клиента с установленными программными агентами резервного копирования. Компоненты управления системой, хранения резервных копий, службы обработки и представления данных в типовом случае размещаются в ЦОД. При требованиях высокой отказоустойчивости - компоненты платформы BaaS размещаются у клиента и резервируются в ЦОД.

### 2.2. Компоненты Услуги

Линкс построил и установил многопользовательскую платформу LinxCLOUD BaaS в ЦОД Линкс, для эксплуатации которой поддерживает бесперебойное энергоснабжение и обеспечивает параметры окружающей среды в пределах определенных допустимых для оборудования значений.

Услуга LinxCLOUD BaaS ориентирована на Клиентов с бизнес-критичными приложениями, для которых требуется обеспечить регулярное выполнение резервного копирования, надежное хранение экземпляров копий и их оперативное восстановление.

За соответствующую ежемесячную плату Линкс предоставляет Клиенту учетную запись BaaS, используя которую Клиент сможет свободно организовать и выполнять задания резервного копирования своих исходных серверов, баз данных и приложений.

Клиент использует портал самообслуживания для управления заданиями, чтобы их совокупный объем не превышал параметры выделенного пространства для хранения.

При заказе Клиент выбирает, а Линкс предоставляет:

1. **Объем хранения данных:** необходимый клиенту объем дискового пространства из предлагаемого диапазона, измеряется в ТБ.

2. **Тариф:** в наличии два типа тарифов: гарантированный и с оплатой по фактическому потреблению.

В том случае, если Клиент выберет **Гарантированный тариф**, он получит зарезервированное пространство хранения данных для исключительного пользования Клиентом, ему будут выставляться фиксированные ежемесячные счета, содержащие ежемесячные регулярные платежи в форме абонентской платы (MRC) независимо от фактического использования объема хранения данных; никакое определение объема фактического использования не производится.

В том случае, если Клиент выберет **тариф, оплачиваемый по фактическому потреблению** Клиент не принимает на себя обязательства по фиксированному объему за месяц, а использует пространство хранения данных по мере необходимости. Линкс производит определение объемов использования и выставляет Клиенту переменный ежемесячный счет за отчетный период за фактическое использование объема дискового пространства и исходный объем данных согласно измерениям.

3. **Внешние подключения (DIA для BaaS).** По умолчанию Линкс предоставит доступ к одной VLAN (виртуальная локальная вычислительная сеть) для подключения учетной записи Клиента к Интернету, виртуальной частной сети, физическому порту или выделенной линии на стороне Линкс; Клиент может запросить дополнительные VLAN для организации внешних подключений и взаимодействия; они будут предоставлены по запросу, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату. Внешнее подключение (DIA для BaaS) отражается на отдельной странице Заказа с указанием стоимости услуги и согласованных параметров подключения (скорость подключения, тип порта и соответствующие характеристики).

4. **Портал самообслуживания.** Линкс предоставит Клиенту доступ к portalу самообслуживания для конфигурирования и управления заданиями резервного копирования на стороне Клиента, а также через выделенный канал связи на стороне Линкс, при недоступности на стороне Клиента.

5. **Период работоспособности платформы и ее текущее обслуживание.** Среда LinxCloud BaaS управляется Линкс в режиме 24 ч. в сутки 7 дней в неделю. Линкс производит мониторинг платформы BaaS и устраняет инциденты. В крайне маловероятном случае, когда ремонт аппаратного оборудования требует периода приостановки работы системы, подходящее время для планового или аварийного техобслуживания будет заблаговременно согласовано с клиентом в той мере, в которой это целесообразно в коммерческом отношении.

6. **Соглашение об уровне обслуживания.** СУО определяет целевые эксплуатационные показатели и компенсации по услугам в случае их недостижения, доступности услуг и качества услуг. Для обеспечения бесперебойного функционирования среды LinxCloud BaaS и соблюдения СУО Линкс хранит необходимые запчасти на площадке размещения платформы и имеет в наличии контракты о предоставлении сервисных услуг и технического обслуживания с поставщиками оборудования.

## 2.3 Ценообразование по услуге, выставление счетов и условия контракта

По заказанным компонентам услуги будут выставляться счета по согласованным ценам в виде разовой платы (ОТС) и в виде ежемесячной регулярной платы (MRC). Линкс измеряет объем фактического использования для компонентов услуги, оплата которых основанная на объеме использования, а применимая Плата по объему использования (Pay-As-You-Go) будет определена Линкс с выставлением счета по окончании согласованного периода.

## 2.4. Обязательства Клиента

Клиент ответственен за:

**1. Портал самообслуживания.** Клиент получит одноразовые учетные данные администратора для портала самообслуживания посредством защищенного метода SSL; Клиент ответственен за немедленное изменение этих учетных данных и применение средств защиты для того, чтобы защитить все учетные данные пользователя от утери, искажения и разглашения; Клиент всегда ответственен за присвоение и лишение привилегий Персонала Клиента; Линкс не несет ответственности за утрату, искажение или разглашение любых данных Клиента, явившееся следствием необеспечения Клиентом безопасности своей учетной записи, в том числе предоставление привилегий неавторизованному лицу.

**2. Надежность персонала и квалификации.** Клиент признает, что возможность конфигурировать ресурсы на коллективно используемой платформе несет риски нарушения безопасности; Клиент гарантирует, что весь персонал Клиента, которому предоставлен доступ к порталу самообслуживания, является заслуживающими доверия инженерами и профессионалами в сфере IT, имеют соответствующие знания и знакомы с принципами организации и работы систем резервного копирования и будут действовать в соответствии с Политикой приемлемого использования Линкс.

**3. Условия эксплуатации оборудования для LinxCloud BaaS на стороне Клиента.** Оборудование должно быть обеспечено гарантированным (бесперебойным) электропитанием напряжением 220В переменного тока с защитным заземлением (занулением); оборудование должно находиться в сухом, имеющем освещение помещении, не содержащем токопроводящей пыли и химически активных паров; оборудование должно быть удалено на расстояние не менее трёх (3) метров от внешнего края источников электромагнитного излучения и нагревательных приборов; оборудование должно находиться в легко доступном для его обслуживания месте, при этом ширина свободного прохода с фронтальной стороны блоков (приборов) должна составлять не менее 1 м; оборудование должно эксплуатироваться при температуре воздуха 20 градусов Цельсия (плюс-минус 5 градусов) и влажностью в пределах 30-80 процентов вне прямого попадания на него солнечных лучей.

**4. Безопасность.** Клиент единолично ответственен за защиту своих сетей и данных от сетевых злоумышленников и вредоносного содержимого, включая, но не ограничиваясь хакерами и компьютерными вирусами. Клиент получает преимущество от того факта, что Линкс принимает меры по защите правильной работы своей сети от негативных влияний, но Клиент не должен полагаться на них при защите своих собственных сетей.

**5. Соблюдение регулирующих требований.** Кроме того, Клиент должен соблюдать правила, установленные Стандартными условиями, включая, но не ограничиваясь, соблюдать Политику допустимого использования Линкс.

Актуальные редакции Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <https://linx.ru/documents>. В том случае, если Клиент не выполняет указанные выше условия или иным образом нарушает нормальный ход трафика или операционной деятельности Линкс, либо ставит

под угрозу возможность Линкс по предоставлению сетевых услуг или услуг центра обработки данных, деятельности других клиентов или репутацию Линкс как поставщика услуг, Линкс может приостановить действие услуги LinxCloud BaaS в соответствии со статьёй 7 Рамочного договора.

**6. Круглосуточный доступ.** По предварительному согласованию Клиент обеспечивает представителям Линкс круглосуточный доступ в помещение Клиента, в котором размещается оборудование услуги LinxCloud BaaS, для проведения эксплуатационных и ремонтных работ.

## 2.5 Обязательства Линкс

Линкс ответственен за:

**1. Надежность персонала и квалификации.** Линкс гарантирует, что весь Персонал Линкс, которому предоставлен доступ к оборудованию Клиента и оборудованию Линкс, используемому в рамках услуги LinxCloud BaaS, является заслуживающими доверия инженерами и профессионалами в сфере IT, имеющими соответствующие знания и знакомыми с принципами организации и работы систем резервного копирования; Персонал Линкс будет действовать в соответствии с Политикой допустимого использования Линкс.

**2. Безопасность.** Линкс единолично ответственен за защиту своих сетей и данных от сетевых злоумышленников и вредоносного содержимого, включая, но не ограничиваясь хакерами и компьютерными вирусами, а также за недопущение попыток хакерских атак, компьютерных вирусов на ресурсы Клиента с ресурсов Линкс.

## 3. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 3.1. Общее

Соглашение об уровне обслуживания LinxCloud BAAS (СУО) описывает целевые параметры Уровня услуг в отношении предоставляемых Клиенту услуг LinxCloud BAAS и компенсации по Услугам, на которые может претендовать Клиент в случае недостижения одного или более согласованных целевых параметров Уровня услуг.

### 3.2 Качество Услуги

Параметры и гарантии качества Услуги, определяемые данным СУО, перечислены ниже:

- Организация Услуги
- Оказание технической поддержки Услуги
  - Регистрация происшествия, его классификация, обработка и решение инцидента. Процедура эскалации в случае несоответствия регистрационным стандартам
  - Оперативная коммуникация между персоналом Клиента и Линкс относительно статуса происшествия
  - Круглосуточная доступность службы технической поддержки
  - Доступность отчета об уровне качества услуги
- Доступность Услуги
  - Целевая доступность Услуги и схема компенсаций по Услуге в случае недостижения доступности

□ Технические метрики

Условия, при которых предлагаются данные гарантии услуги, и сопутствующие определения описаны в следующих разделах данного СУО.

### **3.3 Классификация инцидентов**

Все инциденты, связанные с Услугой, сообщения о которых поступают от Клиента через Службу технической поддержки или через внутренние мониторинговые системы, регистрируются в системе Заявок о неисправностях. Для Услуг LinxCloud BAAS инциденты классифицируются и делятся на 3 категории:

1. Перерыв в оказании Услуги – полная или частичная недоступность портала самообслуживания
2. Ухудшение качества Услуги
  - функции Услуги не работают должным образом
  - Административные задания не могут быть запущены или запланированы посредством портала управления, зависают или возвращают ошибку, или иным образом работают не должным образом.

Клиенту необходимо зарегистрировать Заявку о неисправности в случае обнаружения перерыва в оказании Услуги или ухудшения качества Услуги для того, чтобы сообщить об инциденте. Клиент указывает категорию инцидента из указанных выше в Заявке о неисправности.

### **3.4 Восстановление Услуги**

Восстановление Услуги после инцидента будет определяться категорией инцидента, отмеченной в Заявке о неисправности.

Восстановление Услуги после инцидента, классифицированного как перерыв в оказании Услуги, начинается незамедлительно, в круглосуточном режиме, после регистрации Заявки о неисправности.

Восстановление Услуги после инцидента, классифицированного как ухудшение качества Услуги или не связанное с работой Услуги, начинается незамедлительно после регистрации Заявки о неисправности, если Заявка была зарегистрирована в Рабочее время, или, если Заявка была зарегистрирована в нерабочее время, с начала следующего Рабочего дня.

### **3.5 Работа с Клиентом**

Поддержка Клиента осуществляется через Службу поддержки клиентов Линкс, которая является единым центром обработки всех операционных вопросов Клиента и работает круглосуточно и ежедневно через Тикет систему на Портале Линкс, электронную почту и многоканальному единому телефонному номеру Службы поддержки.

Линкс осуществляет мониторинг качества работы Услуги в соответствии с данным СУО и примет все разумные меры для устранения выявленных инцидентов. При обнаружении инцидента Служба поддержки незамедлительно создает Заявку о неисправности, сообщает Клиенту номер Заявки для дальнейшего общения и начинает процесс решения инцидента. Если Клиент обнаруживает инцидент или хочет сообщить о сбое и инициировать процесс восстановления Услуги, Клиент должен зарегистрировать Заявку о неисправности.

## 3.6 Обслуживание

Линкс может по собственному усмотрению и без предупреждения проводить обслуживание, не оказывающее влияние на Услугу. Однако при проведении обслуживания, влияющего на Услугу, Линкс обязуется придерживаться следующих процедур.

### *Плановое обслуживание*

Линкс периодически проводит плановое обслуживание на территории Линкс и может планировать замену оборудования в ответ на уведомления об окончании срока службы оборудования от его поставщиков, в ходе которых Клиент может не иметь доступа и/или возможности пользоваться Услугой, и/или в ходе которых качество оказываемой Услуги может временно ухудшиться или оказание Услуги быть временно приостановлено. Линкс должен направлять Клиенту предварительное уведомление за семь (7) дней до проведения планового обслуживания. Клиент должен по мере возможности оказывать содействие Линкс в процессе проведения обслуживания.

### *Срочное обслуживание*

Под Срочным обслуживанием подразумеваются любые действия, предпринимаемые Линкс для исправления условий, которые потенциально могут привести или приводят к сбою в Услуге и которые требуют незамедлительного исправления.

Линкс может осуществлять Срочное обслуживание в любое время по усмотрению Линкс и должен направить уведомление о Срочном обслуживании Клиенту, как только это станет возможно с учетом обстоятельств. Линкс будет регулярно информировать Клиента о статусе таких работ по обслуживанию.

Инцидент, возникший в результате Срочного обслуживания, будет принят во внимание при расчете доступности Услуги.

## 3.7 Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги

Компенсация, причитающаяся Клиенту в результате недостижения Линкс согласованных параметров услуг, указанных в п.3.9 в данном СУО, предоставляется в виде:

- выплаты суммы неустойки в размере, предусмотренном п.3.9 данного СУО, ИЛИ
- продления периода оказания услуги согласно п.3.8 данного СУО.

Для того чтобы претендовать на компенсацию, описанную в данном СУО, Клиенту необходимо в течение 5 (пяти) дней с момента обнаружения недоступности Услуг и/или превышения фактического времени Планового обслуживания, вышедшего за рамки графика, направить Заявку в службу поддержки Линкс, в которой указать период недоступности Услуг и/или период превышения фактического времени Планового обслуживания, вышедшего за рамки графика.

В случае, если Клиент получает право на несколько компенсаций по любой Затрагиваемой Услуге согласно данному документу, по причине одного или нескольких инцидентов или других событий, произошедших на протяжении одного месяца, общий размер компенсации не может превысить размер ежемесячного платежа (MRC) за затрагиваемую Услугу.

Клиент вправе обратиться с требованием о компенсации в течение 30 (тридцати) календарных дней после Закрытия Заявки о неисправности.

Если Клиент не подаст требование о компенсации в установленном порядке и/или в установленный срок, в предоставлении компенсации может быть отказано.

Сумма причитающейся Клиенту компенсации рассчитывается в соответствии с положениями данного СУО и указывается в соглашении о неустойке, подписываемом между Линкс и Клиентом.

### **3.8 Организация Услуги**

Клиент должен сообщить запрашиваемую дату предоставления Услуги, фиксируемую в Заказе.

Прежде чем передать Услугу Клиенту, Линкс проведет Приемочные испытания услуги.

После успешного завершения таких испытаний Линкс укажет результаты тестирования в Акте приемки («Акт приемки в коммерческую эксплуатацию»), подпишет этот акт и направит его представителю Клиента, сообщив таким образом о готовности Услуги к приемке. Клиенту будет предложено войти в систему через интерфейс администрирования и конфигурации и провести собственные приемочные испытания.

В течение пяти (5) Рабочих дней Клиент может протестировать условия эксплуатации Услуги, инструменты для ее администрирования и конфигурации и провести собственные приемочные испытания, а затем либо а) принять Услугу, подписав и вернув в адрес Линкс Акт приемки в коммерческую эксплуатацию, либо б) проинформировать Линкс о том, что Услуга не соответствует спецификации или другим согласованным критериям приемки.

Если Клиент может в пределах своих возможностей продемонстрировать, что соответствующая Услуга не отвечает указанным выше критериям приемки, причина отказа должна быть детально описана в Акте приемки в коммерческую эксплуатацию, который подписывается Клиентом и возвращается в адрес Линкс в течение пяти (5) Рабочих дней периода Приемочных испытаний. Линкс должен после этого устранить замечания Клиента.

В случае неподписания Акта приёмки в коммерческую эксплуатацию и непредставления мотивированных причин отказа от подписания в указанный выше срок Акт приёмки в коммерческую эксплуатацию считается подписанным Клиентом, и дата, приёмки, указанная в Акте приёмки в коммерческую эксплуатацию, является Датой Подписания Акта приёмки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ).

Начиная с Даты Подписания Акта приемки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ), Клиенту выставляются счета на ежемесячные платежи (MRC) в соответствии с Рамочным договором.

Линкс может отложить дату приёмки без применения штрафных санкций в адрес Линкс, если такая задержка связана частично или полностью с тем, что:

- Линкс получил некорректную, неполную или неточную информацию или инструкции от Клиента или Персонала Клиента в отношении Услуги; или
- Линкс не удалось связаться с назначенным контактным лицом Клиента, в том числе для уточнения требуемых параметров конфигурации Услуги и обсуждения иных вопросов, связанных с организацией предоставления Услуги Клиенту.

Если происходит какое-либо из упомянутых выше событий, Клиент не может претендовать на компенсацию в связи с задержкой в предоставлении и приемке затрагиваемой Услуги соразмерно периоду времени, когда Услуга не могла быть предоставлена в срок по причинам, полностью или частично зависящим от Клиента.

#### ***Возмещения в связи с задержкой предоставления услуги***

Если Установленная дата предоставления, письменно согласованная Линкс в Заказе Клиента, откладывается по вине Линкс, Клиент может претендовать на указанную ниже компенсацию в виде продления периода оказания Услуги по действующему Заказу Клиента в отношении задержанной Услуги. Фактическая задержка рассчитывается следующим образом:

Задержка предоставления услуг	
Количество дней задержки после Установленной даты предоставления	Период продления пользования услугой
1 – 5 Рабочих дней	Фактическая задержка + 1 неделя (7 дней)
5 – 10 Рабочих дней	Фактическая задержка + 2 недель (14 дней)
11– 20 Рабочих дней	Фактическая задержка + 4 недель (28 дней)
> 20 Рабочих дней	Фактическая задержка + 8 недель (56 дней)

### 3.9 Недоступность Услуги

Время недоступности Услуги начинается, когда открывается Заявка о неисправности после сообщения Клиента об инциденте с Услугой. Время недоступности Услуги заканчивается после устранения инцидента и информирования Клиента в Заявке о неисправности.

**Полное время месяца – Время недоступности в месяц**

**Доступность Услуги на протяжении месяца =**

**Полное время месяца**

Время недоступности Услуг LinxCloud BaaS – это комбинация 2 факторов: периода, на протяжении которого происходил перерыв в предоставлении Услуги, и периода, на протяжении которого происходило ухудшение качества Услуги. Для расчета времени недоступности Услуги период перерыва Услуги учитывается в объеме 100%, а период ухудшения качества Услуги – в объеме 20%.

Если фактическое Плановое обслуживание занимает больше времени, чем ожидалось, и не укладывается в ранее заявленный график обслуживания, и при этом оказывается затронутой Услуга, Клиент может сообщить об инциденте, что будет зарегистрировано в системе заявок о неисправностях Линкс, а соответствующее время недоступности Услуги, вышедшее за рамки графика обслуживания, будет учтено при расчете доступности Услуги.

#### Параметры услуги

Согласованное качество Услуги рассчитывается для индивидуальной Услуги, т.е. по каждой Услуге в отдельности, и для календарного месяца.

Категория Услуги	Доступность Услуги	Ожидаемое время уведомления при недоступности	Ожидаемое время восстановления при недоступности
LinxCloud BaaS	99,5%	15 минут	4 часа

Отклонение от Согласованного уровня доступности Услуги (% ниже СУО)		Компенсация (в % от ежемесячного платежа за Затрагиваемую Услугу)
Low / Низкое	High / Высокое	
99.49%	99.00%	20.0%
98.99%	98.50%	30.0%
98.49%	97.50%	40.0%
< 97.49%		50.0%