



ОПИСАНИЕ УСЛУГИ КРОСС-КОММУТАЦИИ (CROSS-CONNECT)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общее	3
1.1. Назначение документа	3
1.2 Обзор услуги Кросс-Коммутации	3
1.3. Технические термины и сокращения	3
2. Спецификация Услуги Кросс-Коммутации	5
2.1 Общие сведения	5
2.2 Компоненты услуги	5
2.2.1 Кросс-соединение через помещение коммутационного оборудования	5
2.2.2 Прямое соединение между стойками	5
2.2.3 Ввод волоконно-оптического кабеля	6
2.3 Техническое обслуживание	6
2.3.1 Плановое техническое обслуживание	6
2.3.2 Срочное обслуживание	6
2.4 Права и обязанности Линкс и Клиента	7
2.4.1. Информация о Клиенте	7
2.4.2 Оборудование/кабели Клиента	7
2.4.3 Внутренние нормы	7
2.4.4. Права Линкс	7
3. Соглашение об уровне обслуживания	8
3.1. Общее	8
3.2 Качество Услуги	8
3.3 Классификация инцидентов	8
3.4 Восстановление Услуги	9
3.5 Техническая поддержка	9
3.6 Обслуживание	9
3.7 Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги	9
3.8 Организация услуги кросс-коммутации	10
3.8.1 Процедура предоставления услуги	10
3.8.2 Возмещение в связи с задержкой предоставления услуги Кросс-коммутации	11
3.9 Недоступность Услуги кросс-коммутации	11
Уровень услуги Кросс-Коммутации	12
УРОВЕНЬ УСЛУГИ КРОСС-КОММУТАЦИИ	12

1. ОБЩЕЕ

1.1. Назначение документа

Настоящий документ (Описание услуги) описывает услугу Кросс-Коммутации (далее также может использоваться понятие «Кросс-коннект», «Cross-connect») в ЦОД Линкс в г. Москве (Модули 1-4, 5-8) и ЦОД Линкс в г. Санкт-Петербурге. 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>.

Если из текста настоящего Описания Услуги не следует иное, оно применяется в равной мере к Услугам, предоставляемым в ЦОД в г. Москве (Модули 1-4, 5-8) и ЦОД в г. Санкт-Петербурге. Варианты предоставления услуги в конкретном ЦОД обозначены путем указания на конкретную площадку (ЦОД Москва Модули 1-4, ЦОД Москва Модули 5-8, ЦОД Санкт-Петербург). Выбранная Клиентом площадка указывается в Заказе Клиента.

1.2 Обзор услуги Кросс-Коммутации

Услуга Кросс-Коммутации Линкс заключается в предоставлении Клиенту обслуживаемых и администрируемых Линкс соединений между необходимыми для Клиента точками в ЦОД Линкс. ЦОД Линкс обеспечивает многоуровневую и надежную систему безопасности, жесткий контроль окружающей среды, высокую скорость соединения, бесперебойную, защищенную UPS и дизель генераторами, систему электропитания и охлаждения.

Услуга Кросс-Коммутации 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.

Понятие	Описание
Приемочное испытание	Технические и административные работы по проверке соответствия предоставляемой услуги ее спецификациям.
Инсталляция	Услуги по установке и подключению оборудования (кабельного соединения).
Кросс-коммутация	Волоконное, коаксиальное или UTP соединение, выполненное, обслуживаемое и администрируемое Линкс между обозначенными точками на Оптической или Медной Патч-панели (ODF или DDF) Линкс.

Интерфейс Клиента	Интерфейс (тип разъёма или порта), предоставляемый Линкс Клиенту в Точке разграничения ответственности, к которому Клиент может подключить свое Оборудование.
Точка разграничения ответственности	Точка разграничения ответственности при предоставлении Услуги Клиенту. Указывается в соответствующем Заказе как A Site, B Site. Между указанными точками Линкс отвечает за качество предоставленной Услуги.
DDF	Медная Патч-панель (Digital Distribution Frame).
Дуплексное соединение	Двухволоконная оптическая кроссировка.
Неполадка	Любой сбой соединения или его существенное ухудшение, оказывающие воздействие на эксплуатацию оборудования Клиента, установленного в ЦОД Линкс.
Стойка Линкс	Стандартная (19-дюймовая или ETSI) стойка, принадлежащая Линкс, смонтированная в кабельном шкафу и предоставленная в распоряжение Клиента для цели монтажа Оборудования Клиента в ЦОД Линкс.
Юнит	Часть Стойки под размещение сервера высотой 1,75" (44,45 мм)
ODF	Optical Distribution Frame, Оптический Распределительный Кросс
Симплексное соединение	Одноволоконная оптическая кроссировка
СУО (SLA)	Соглашение об Уровне Услуг (Service Level Agreement), являющееся неотъемлемой частью данного Описания Услуги (см. Раздел 3).
Третья Сторона	Любой подрядчик, субподрядчик, провайдер услуг, агент, поставщик, советник или консультант, нанимаемый Линкс или Клиентом в связи с Услугой.
UTP CAT. 5	Неэкранированная витая пара, Категория 5 (Unshielded Twisted Pair, of Category 5).
UTP CAT-X	Неэкранированная витая пара, категория X (Unshielded Twisted Pair, of Category X).
MM	Многомодовый оптоволоконный кабель (Multi-Mode), используемый главным образом для применения внутри здания.
Тёмное волокно	Выделенное оптическое волокно, предназначенное для организации каналов связи Клиентом.
MMR	Помещение коммутационного оборудования (Meet-me-room)
Клиент-Оператор	Юридическое лицо, являющееся оператором связи по смыслу Федерального закона от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи» и предоставляющее услуги связи другим Клиентам Линкс.

Все прочие термины с заглавной буквы, определения которых не приведены в настоящем Описании услуги, имеют значения, указанные в других документах, являющихся неотъемлемой частью Договора.

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГИ КРОСС-КОММУТАЦИИ

2.1 Общие сведения

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе, Линкс может предоставлять кросс-соединения между необходимыми Клиенту точками, включая соединение оборудования Клиента с MMR.

2.2 Компоненты услуги

Линкс предоставляет, обслуживает и администрирует все соединения между необходимыми Клиенту точками в ЦОД Линкс.

Полная длина любого соединения между любыми двумя точками в помещении ЦОД Линкс, включая две длины предварительно проложенных кабелей и кабеля на DDF или ODF, обычно не превышает значение, указанное в п.2.2.2 настоящего Описания Услуг. В случае необходимости установки соединения длины, превышающей данный показатель, соответствующие сведения должны быть отражены в Заказе.

2.2.1 Кросс-соединение через помещение коммутационного оборудования

Общая длина любого кросс-соединения между двумя стойками Клиента в ЦОД Линкс через помещение коммутационного оборудования будет состоять из двух (предварительно затянутых) кабелей соединения с MMR и соединительного кабеля DDF или ODF. Ограничения длины соединений будут зависеть от используемой технологии, действуют ограничения в зависимости от длины требуемого соединения.

2.2.2 Прямое соединение между стойками

В некоторых случаях в качестве варианта Линкс предоставляет прямые кросс-соединения между стойками Клиента. Кросс-соединения между любыми двумя стойками Клиента в ЦОД Линкс, в зависимости от используемой технологии, не должны превышать соответствующую допустимую длину.

За исключением кросс-соединений, выполненных в огороженных территориях Клиента, и кросс-соединений, выполненных между двумя соседними стойками, принадлежащими одному Клиенту, Линкс предоставляет, обеспечивает техническое обслуживание и администрирование всех кросс-соединений между стойками Клиента в ЦОД Линкс в соответствии со следующими техническими требованиями:

Тип кабеля	Соединительное устройство	Максимальная длина
UTP CAT 5e	RJ45	100 метров для 1 Гб/сек
UTP CAT 5e	RJ48c	305 метров (1000 футов) для схем E1 G.703
UTP CAT 6	8P8C	100 метров для 1 Гб/сек и 55 метров для 10 Гб/сек
F/UTP CAT 6a	8P8C	100 метров для 10 Гб/сек
RG-59 4,2 мм, коаксиальный кабель	RG-595 мини BNC	305 метров для E1
Мультимодовый оптический кабель ММО2-IEEE 802.3ae	FC	80 метров
Мультимодовый оптический кабель ММО3-IEEE 802.3ae	ST	300 метров
Одномодовый оптический кабель	SC/ LC/ FC	Без ограничений
Одномодовый оптический кабель	SC/ LC/ FC	Без ограничений

В случае, если общая длина кросс-соединения превышает максимальную длину, указанную выше и обусловленную техническими требованиями для бесперебойной эксплуатации кросс-соединения, должна предусматриваться пара медиаконверторов или другое активное оборудование, устанавливаемое в промежуточном положении для поддержания уровня сигнала.

2.2.3 Ввод волоконно-оптического кабеля

По запросу Клиента, в том числе Клиента-Оператора, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату Линкс может предоставить возможность ввода волоконно-оптического кабеля для соединения оборудования Клиента в ЦОД Линкс с собственной сетью Клиента с возможностью заведения кабеля по двум независимым кабельным вводам в здание.

Клиент устанавливает оптический кросс в согласованном Линкс месте – специальном помещении кабельных вводов, откуда в дальнейшем происходит подключение к оборудованию Клиента-Оператора/иных Клиентов с использованием внутренней кабельной сети Линкс.

Все работы по вводу волоконно-оптического кабеля должны выполняться под надзором отдела управления проектами Линкс.

2.3 Техническое 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:

2.3.1 Плановое техническое обслуживание

Линкс периодически проводит плановое техническое обслуживание на территории Линкс. Плановое техническое обслуживание проводится по мере необходимости в связи с заменой оборудования в случае окончания срока его службы или в связи с иными подобными обстоятельствами. Во время планового технического обслуживания Клиент может не иметь доступа и/или возможности пользоваться Услугой, и/или качество оказываемой Услуги может временно ухудшиться, или оказание Услуги быть временно приостановлено. Линкс должен направлять Клиенту предварительное уведомление не позднее, чем за 7 дней до проведения планового технического обслуживания. Клиент должен по мере возможности оказывать содействие Линкс в процессе проведения обслуживания.

При расчете доступности услуги Инцидент, связанный с недоступностью услуги на время проведения планового технического обслуживания, учитываться не будет (см. Раздел 3 настоящего документа).

2.3.2 Срочное обслуживание

Термин «Срочное техническое обслуживание» относится ко всем случаям, когда Линкс проводит работы по устранению неисправностей в ЦОД Линкс, которые могут привести или уже привели к нарушению или ухудшению качества Услуги Кросс-коммутации или других услуг и которые требуют немедленного вмешательства.

Линкс может осуществлять срочное техническое обслуживание в любое время по собственному усмотрению и обязуется сообщить об этом Клиенту настолько оперативно, насколько это возможно в сложившихся обстоятельствах. Линкс будет регулярно информировать Клиента об этапе, на котором находятся работы по срочному техническому обслуживанию.

При расчете доступности услуги Инцидент, связанный с недоступностью услуги на время проведения срочного технического обслуживания, будет учитываться (см. Раздел 3 настоящего документа), за исключением случаев, когда Инцидент не относится к действиям или ошибкам Линкс или Персонала Линкс, или иным образом исключается из расчета на основании Рамочного Договора и раздела 3 настоящего документа.

2.4 Права и обязанности Линкс и Клиента

2.4.1. Информация о Клиенте

Клиент должен своевременно предоставлять Линкс информацию относительно Оборудования Клиента, задействованного Персонала Клиента и деталей материально-технического обеспечения; эта информация будет использоваться во время предоставления Услуги Кросс-Коммутации и/или на этапе эксплуатации.

2.4.2 Оборудование/кабели Клиента

Клиент должен обеспечить, чтобы все Оборудование Клиента и кабели, находящиеся в ЦОД Линкс, постоянно удовлетворяли всем соответствующим действующим национальным и международным стандартам по выделению тепла, использованию горючих материалов и выделению токсичных дымов.

Клиент должен обеспечить, чтобы все Оборудование Клиента и кабели, находящиеся в ЦОД, постоянно удовлетворяли всем соответствующим действующим национальным и международным требованиям по отношению к электромагнитному излучению.

2.4.3 Внутренние нормы

При пребывании на территории ЦОД Клиент и его Персонал должны соблюдать Руководство клиента ЦОД Linxdatacenter, включающее правила поведения в ЦОД. Клиент должен соблюдать Кодекс деловой этики для контрагентов. Указания работников службы безопасности или охраны Линкс необходимо выполнять при любых обстоятельствах.

Клиент обязан соблюдать Политику допустимого использования компании Линкс и иные правила, установленные в Стандартных условиях.

Актуальные редакции Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <http://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 услуг, деятельности других клиентов или репутацию Линкс как поставщика услуг, Линкс может приостановить действие Услуги в соответствии со Статьей 7 Рамочного договора и разделом 2.4.4 настоящего документа.

2.4.4. Права Линкс

Линкс вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в случаях, указанных в Рамочном договоре и Стандартных условиях.

3. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Общее

Соглашение об уровне обслуживания (СУО) услуги Кросс-Коммутации описывает целевые параметры качества услуг в отношении предоставляемых Клиенту Услуг и Компенсации по Услугам, на которые может претендовать Клиент в случае недостижения одного или более согласованных целевых параметров качества 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 устранение инцидента. Процедура эскалации в случае несоответствия регистрационным стандартам;
 - Оперативная коммуникация между персоналом Клиента и Персоналом Линкс относительно статуса инцидента;
 - Круглосуточная доступность службы поддержки клиентов Линкс;
 - Доступность отчета об уровне качества услуги.
- Доступность Услуги
 - Целевая доступность Услуги и схема компенсаций по Услуге в случае недостижения доступности.

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 Услуги Кросс-Коммутации инциденты классифицируются и делятся на 3 категории:

1. Перерыв в оказании Услуги – полная или частичная недоступность Услуги.
2. Ухудшение качества Услуги - функции Услуги не работают должным образом
3. Инцидент, не связанный с работой Услуги

Например, информационный запрос.

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 Техническая поддержка

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 процедур планового и срочного технического обслуживания, описание которых содержится в разделе 2.3 настоящего документа.

3.7 Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги

Компенсация, причитающаяся Клиенту в результате недостижения Линкс согласованных параметров услуг, указанных в п.3.9 данного 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 технического обслуживания, вышедшего за рамки графика, направить Заявку в Службу поддержки клиентов Линкс, в которой указать период недоступности Услуг и/или период превышения фактического времени Планового технического 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 кросс-коммутации

3.8.1 Процедура предоставления 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.

В течение 5 (пяти) 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 5 (пяти) 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 Приёмки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ).

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

Линкс может отложить дату приёмки Услуги 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.

- Отсутствием, неисправностью или неудовлетворительными рабочими характеристиками Оборудования или приложений Клиента;

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.

3.8.2 Возмещение в связи с задержкой предоставления услуги Кросс-коммутации

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
1-7 дней	2 недели (14 дней)
8-14 дней	4 недели (28 дней)
15-28 дней	8 недель (56 дней)
>28 дней	12 недель (84 дня)

3.9 Недоступность Услуги кросс-коммутации

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.

$$\text{Доступность Услуги на протяжении месяца} = \frac{\text{Полное время месяца} - \text{Время недоступности в месяц}}{\text{Полное время месяца}}$$

Время недоступности Услуг – 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%.

ПРОСИМ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ НА ТО, ЧТО ВРЕМЯ НЕДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПЛАНОВОГО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, В РЕЗУЛЬТАТЕ СБОЕВ, ВЫЗВАННЫХ ДЕЙСТВИЕМ И/ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕМ КЛИЕНТА, В ТОМ ЧИСЛЕ НЕПРАВИЛЬНОЙ НАСТРОЙКОЙ ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НЕАКТУАЛЬНОЙ ВЕРСИИ ПРОШИВКИ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ФУНКЦИОНАЛА ВЫСОКОЙ ДОСТУПНОСТИ, НЕ УЧИТЫВАЕТСЯ ПРИ РАСЧЕТЕ ДОСТУПНОСТИ.

Если предварительное уведомление о Плановом обслуживании не поступает в согласованный срок и при этом оказывается затронутой Услуга, Клиент может сообщить об инциденте. Обращение будет зарегистрировано в системе Заявок о неисправностях Линкс, а соответствующее время недоступности Услуги будет учтено при расчете доступности Услуги.

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.

Уровень услуги Кросс-Коммутации

Согласованная Доступность услуги рассчитывается для каждого отдельного кабеля (кросса) и для каждого календарного месяца.

УРОВЕНЬ УСЛУГИ КРОСС-КОММУТАЦИИ

<u>Доступность Услуги</u>
99.95%

Компенсация В случае если договорный уровень доступности Услуги будет нарушен, применяется следующая схема для расчета денежных компенсаций.

<u>Отклонение от согласованного уровня доступности Услуги (Уровень в % ниже обусловленного уровня (СУО))</u>		<u>Компенсация (в % от ежемесячной платы за соответствующую Услугу)</u>
Ниже	Выше	
SLA	< 0,499%	5,0%
0,500%	0,999%	10,0%
1,000%	1,499%	15,0%
1,500%	2,499%	20,0%
> 2,500%		25,0%