Приложение к договору №1

**Соглашение об уровне обслуживания (SLA) для услуг**

**1.1 Доступность**

Целевой показатель доступности для магистральной сети составляет девяносто девять целых девяносто девять процентов (99,99%) на ежемесячной основе. Это не включает время простоя, которое было запланировано и утверждено заранее, или форс-мажорные обстоятельства.

**1.2 Задержка**

Максимальная средняя задержка в сети не должна превышать 30 (тридцати) мс. Задержка определяется как время, необходимое пакету для прохождения от источника к месту назначения и возврата (то есть задержка в оба конца).

**1.3 Потеря пакетов**

Среднемесячная потеря пакетов в магистральной сети не должна превышать (0,3%).

**1.4 Среднее значение джиттера**

Среднее значение джиттера в магистральной сети должно составлять 0,5 мс или менее.

**1.5 Максимальный джиттер**

Максимальный джиттер в магистральной сети не должен превышать десяти (10) мсек и больше (0,1%) календарного месяца (что эквивалентно 43,2 минутам в 30-дневном месяце).

**1.6 Ежемесячные отчеты QoS**

Участник торгов должен предоставлять Администратору контракта ежемесячные сводные отчеты с описанием результатов вышеуказанных показателей QoS. По запросу МЦР КР Участник торгов должен предоставлять более подробную информацию.

**1.7 Ремонт, требующий выезда на место**

Когда в сети происходит отключение оборудования, которое не может быть исправлено дистанционно через NOC, Участник торгов должен обеспечить отправку квалифицированной ремонтной бригады к месту отключения, оснащенной соответствующим испытательным оборудованием и запасными частями, необходимыми для устранения ожидаемого типа отключения.

**1.8 Среднее время восстановления (MTTR)**

Среднее время восстановления (MTTR) - это среднее время, необходимое устройству для восстановления после любого сбоя. В период действия контракта среднее время восстановления должно быть менее 24 часов.

**1.9 Штрафы**

**1.9.1 Отказ системы**

Несоблюдение требований SLA по доступности сети влечет за собой штраф, основанный на процентной доле контракта, рассчитываемой как ежемесячная сумма, как показано в таблице ниже.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Фактическая доступность | Максимальное время простоя в месяц | Штраф в % от эквивалентной ежемесячной платы\* |
| 100% - 99,99%  99,99% – 99,95%  99,95% - 99,90%  99,90% - 99,85%  99,85% - 99,80%  Менее 99,80% | 5 минут  22 минуты  44 минуты  65 минут  87 минут  Более 87 минут | 0 %  2 %  4 %  6 %  8%  25 % |

\* Ежемесячная плата означает ежемесячную долю от суммы контракта на эту услугу.

**1.9.2 Другие SLA**

Невыполнение требований для других стандартов SLA (задержка, потеря пакетов, джиттер, цели отправки и ремонта) на ежемесячной основе приведет к штрафу, основанному на процентной доле контракта, рассчитанной как ежемесячная сумма, как показано в таблице ниже.

|  |  |
| --- | --- |
| Количество несоблюдаемых SLA | Штраф в % от эквивалентной ежемесячной платы\* |
| 1  2  3  4  5 и более | 1 %  2 %  4 %  8 %  16% |

\* Ежемесячная плата означает ежемесячную долю от суммы контракта на эту услугу.

Общая эффективность SLA является мерой соблюдения Партнером SLA в сети и во времени. Неоднократное несоблюдение конкретных SLA или несоблюдение нескольких SLA в сети и услугах (не связанное со стихийным бедствием, другой национальной чрезвычайной ситуацией или форс-мажорными обстоятельствами) приведет к тому, что общее выполнение SLA Партнера будет считаться неудовлетворительным. Если общее выполнение SLA Партнера считается неудовлетворительным, все штрафы SLA должны оцениваться по максимальной сумме, и контракт с Партнером может быть пересмотрен или расторгнут в конце текущего контрактного года.