

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ВИРТУАЛЬНЫЕ РАБОЧИЕ МЕСТА (VDI)»

### 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.
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что даёт Заказчику право на получение пересчёта 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 (ч.)	Время восстановления (ч.)	СВП
Инцидент	Критичный	0,25	4	24*7 - круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни.
	Высокий	0,25	8	
	Средний	0,25	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.
Запрос на обслуживание	Высокий	0,25	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	0,25	72	
Запрос на изменение	Не применимо	-	-	По согласованию Сторон.

### 4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И/ИЛИ СРОЧНЫХ РАБОТ

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

Табл. 2. Условия проведения Регламентных 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 в месяц <sup>1</sup> . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 3 (трех) часов в месяц <sup>2</sup> . 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	Не менее чем за 2 (два) часа до начала перерыва	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) часа до начала перерыва
Предаварийные 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 несущественная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность Информационной системы, а именно: может быть ограничен или приостановлен полностью доступ к КУ ENT, а также к API.

## 5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 5.1. Исполнитель обеспечивает Доступность Услуги в период оказания Услуги на уровне не менее 99,95%.
- 5.2. В расчет Доступности Услуги включается время недоступности по инцидентам уровня Критический и Высокий, которые произошли по вине Исполнителя.
- Время недоступности Услуги, которое приходится на период проведения Регламентных и/или Срочных работы не включается в расчет Доступности Услуги, при условии соблюдения Исполнителем согласованных параметров информирования Заказчика в пределах временных параметров из п.4.1.

## 6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение Доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 3).

Табл. 3. 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 2 минут	3% от стоимости Услуги за период оказания
<99,44 %	Более 4 часов 5 минут	5% от стоимости Услуги за период оказания
<98,89 %	Более 8 часов 6 минут	10% от стоимости Услуги за период оказания
< 97,81 %	Более 16 часов	20% от стоимости Услуги за период оказания
<97,25 %	Более 20 часов	30% от стоимости Услуги за период оказания
<96,71 %	Более 24 часов	40% от стоимости Услуги за период оказания
<96,16 %	Более 28 часов	50% от стоимости Услуги за период оказания

## 7. ОГРАНИЧЕНИЯ

- 7.1. По частям Услуги а) предоставления доступа к ПО уровня гостевой операционной системы и ПО, установленного в гостевой операционной системе; б) использования Заказчиком собственных лицензий/подписок в Услугу не включены:
- Администрирование;
  - Исправление ошибок;
  - Консультации по установке, эксплуатации;
  - Решение инцидентов через службу поддержки Вендора;
  - Обновление ПО (только для Заказчиков, использующих собственные лицензии/подписки (в рамках BYOL)).
- 7.2. В случае использования Заказчиком собственных лицензий/подписок он обязуется уведомить Исполнителя о старте использования экземпляров такого ПО при потреблении Услуги.
- 7.3. В случае, если при потреблении Услуг Заказчик продолжает использовать технологии Вендора, перешедшие в статус End-of-Support<sup>3</sup>, но при этом имеющие аналог (-и), в отношении которого (-ых) осуществляется полноценная техническая поддержка, то все проблемы Заказчика, возникшие в результате использования технологии в статусе End-of-Support, решаются в рамках запросов на обслуживание с соответствующими целевыми показателями по их обработке.

<sup>3</sup> Термин «End-of-Support» относится к ситуации, когда компания прекращает оказывать техническую поддержку продукта, услуги, технологии и т.д.