

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.1.
к Договору

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
УСЛУГИ «ВИРТУАЛЬНЫЙ ЦОД на базе VMware»**

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 ¹ . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 3 (трех) часов в месяц ² . 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. |

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

² В указанный период может возникать незначительная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность Информационной системы, а именно: может быть ограничен или приостановлен полностью доступ к консоли Cloud Director, а также к API.

| | | | |
|----------------|--|---|--|
| 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. Исполнитель обеспечивает Доступность Услуги в период оказания Услуги на уровне не менее 99,982%.
- 5.2. В расчет Доступности Услуги включается время недоступности по инцидентам уровня Критический и Высокий, которые произошли по вине Исполнителя.
- 5.3. 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 | Размер компенсации |
|---------------------------------------|---|--|
| ≥ 99,982 % | Равно или менее 7,8 минут | Компенсация не предоставляется |
| < 99,982 % | Более 7,8 минут | 1% от стоимости Услуги за период оказания |
| <99,95 % | Более 22 минут | 3% от стоимости Услуги за период оказания |
| <99,72 % | Более 2 часов | 5% от стоимости Услуги за период оказания |
| <99,44 % | Более 4 часов | 10% от стоимости Услуги за период оказания |
| <98,89 % | Более 8 часов | 20% 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) мобильные лицензии и подписки³ 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 по программе мобильных лицензий и подписок (в рамках BYOL Microsoft)).
- 7.2. В случае использования Заказчиком мобильных лицензий и подписок³ Исполнитель обязуется уведомление Исполнителя о старте использования экземпляров такого ПО при потреблении Услуги.

³ Лицензии и подписки, приобретенные по альтернативным каналам продажи на юридическое лицо Заказчика (BYOL Microsoft, «Перемещение лицензий в рамках Software Assurance», «Перемещение лицензий»)