

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 время доступности, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги «Виртуальный ЦОД на базе VMware» (далее – Услуга), описанной в Приложении №1.1. к Договору.
- 1.2. Настоящим Соглашением также устанавливается ответственность Исполнителя за несоблюдение условий Соглашения.
- 1.3. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества. Несоответствие фактического уровня качества гарантированному уровню даёт Заказчику право на получение пересчёта стоимости Услуги.
- 1.4. Целевые (гарантированные) значения параметров предоставляемых Услуг приведены в ст. 3 Соглашения.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. Исполнитель предпринимает меры для устранения неисправностей, перерывов в работе Услуги или ухудшения качества оказываемой Услуги.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон (далее – Регламент, Приложение № 4 к Договору).
- 2.3. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует технические службы, предоставляющие техническую поддержку и обслуживание.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Принципы классификации и условия обработки Обращений Заказчика к Исполнителю, а также общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в процессе предоставления Услуги по Договору приведены в Регламенте.
- 3.2. Согласно пунктам 6.4, 6.5 Регламента, для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Таблица 1. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (ч.)	Время восстановления (ч.)	Окно предоставления сервиса
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 АВАРИЙНЫХ РАБОТ

- 4.1. Регламентные и/или Срочные работы проводятся в соответствии с разделом 14 Регламента (Приложение № 4 к Договору).
- 4.2. Условия проведения регламентных работ:
 - Исполнитель имеет право, уведомив уполномоченных представителей Заказчика, прерывать предоставление доступа к Услуге в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ.

- Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме, и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг. Классификация работ технического обслуживания приведена в Таблице 2.

Таблица 2. Классификация работ технического обслуживания

	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
1	Плановые 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.
2	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.

- 4.3. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к Услуге, как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг.
- 4.4. В остальном, Стороны согласовали, что регламентные и/или аварийные работы проводятся в соответствии с разделом 14 Регламента (Приложение № 4 к Договору).
- 4.5. Перерыв в предоставлении Услуги в результате превышения согласованного Сторонами времени проведения Исполнителем регламентных или аварийных работ является Недоступностью Услуги..

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 5.1. Доступность Услуги измеряется в процентах и рассчитывается по формуле: $(\text{СВД} - \text{ВН}) / \text{СВД} \times 100$, где
- СВД – Согласованное время доступности Услуги;
 - ВН – Суммарное время недоступности Услуги (на основании данных от системы мониторинга и зарегистрированных в отчетный период инцидентов Заказчика) за вычетом времени на коммуникации представителей Исполнителя с представителями Заказчика с целью уточнения параметров Обращений³;
- 5.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в период оказания Услуги на уровне не менее 99,982%.

6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 3):

Таблица 3. Компенсации за нарушение целевых показателей доступности Услуги

Фактическая доступность Услуги за отчетный период	Время недоступности Услуги за отчетный период	Размер компенсации
$\geq 99,982 \%$	Равно или менее 7,8 минут	Компенсация не предоставляется
$< 99,982 \%$	Более 7,8 минут	1% от стоимости Услуги за период оказания

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 vCloud Director, а также к API.

³ Из ВН исключается время работ, предусмотренных пп. 3.1.5. Договора, а также время недоступности Услуги, если в ходе обработки Обращения будет выяснено, что недоступность была вызвана непосредственными действиями Заказчика

<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

- 6.2. Общая сумма компенсации за нарушение времени реакции и времени восстановления ограничена 20 % месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.
- 6.3. Для получения компенсации Заказчик должен в течение 60 дней с момента обнаружения нарушения условий Соглашения направить Исполнителю претензию, руководствуясь правилами и условиями подачи Обращений, указанными в Регламенте.
- 6.4. При нарушении Заказчиком сроков и условий подачи претензий, Исполнитель вправе отказать в предоставлении компенсации.

7. ОГРАНИЧЕНИЯ

- 7.1. По услуге предоставления доступа к ПО уровня гостевой операционной системы и ПО, установленного в гостевой операционной системе в услугу не включены:
- Администрирование;
 - Исправление ошибок;
 - Консультации по установке, управлению.