

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.9.
к Договору

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ВИРТУАЛЬНЫЙ ЦОД С GPU 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 «Виртуальный ЦОД с GPU на базе VMware» (далее – Услуга).
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что дает Заказчику право на получение пересчета стоимости Услуги.
- 1.3. Уровень предоставления Услуг распространяется на любые Виртуальные машины, созданные в рамках 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 (мин.)	Время восстановления (раб. ч.)	СВП
Инцидент	Критичный	15	16	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
	Высокий	15	24	
	Средний	15	32	
Запрос на обслуживание	Высокий	15	48	
	Средний	15	72	
Запрос на изменение	Не применимо	-	-	По согласованию Сторон

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных и/или Срочных работ в отношении Услуги 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 4 (четырёх) часов в месяц ¹ . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 4 (четырёх) часов в месяц ² . Интервалы между перерывами – не менее 7 (семи) календарных дней.	Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала проведения работ.	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) рабочих дня до начала проведения работ.

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.

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Непосредственно перед началом проведения работ.	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет непосредственно перед началом работ.

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 5.1. Целевые (гарантированные) значения Доступности Услуги приведены в Табл.3.

Табл. 3. Показатели Доступности Услуги

Наименование Услуги	Доступность Услуги в год, %
Виртуальный ЦОД с GPU на базе VMware	99,44

- 5.2. При восстановлении Доступности Услуги может произойти смена идентификационного номера устройства GPU (графического ускорителя), при этом технические характеристики GPU остаются прежними. При смене идентификационного номера Исполнитель обязуется уведомить Заказчика о смене идентификационного номера электронным письмом на адрес Заказчика в рамках открытого Обращения по восстановлению Доступности Услуги.
- 5.3. В расчет Доступности Услуги включается время недоступности по инцидентам уровня Критический и Высокий, которые произошли по вине Исполнителя.
- 5.4. 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 целевых показателей Доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 4).

Табл. 4. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

Доступность Услуги за Отчетный период, %	Время Недоступности Услуги за Отчетный период (минуты или часы)	Размер компенсации, %
≥ 99,44%	Равно или менее 4 часов	Компенсация не предоставляется
< 99,44%	Более 4 часов	3% от стоимости Услуги за период оказания
< 98,89%	Более 8 часов	5% от стоимости Услуги за период оказания
< 97,78%	Более 16 часов	10% от стоимости Услуги за период оказания

- 6.2. Общая сумма компенсации за нарушение времени реакции и времени восстановления ограничена 10 % месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.

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 Заказчика.
- 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»)