

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ВИРТУАЛЬНЫЙ ЦОД»

### 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 Приложением № 2.0. к Договору.

### 3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Целевые показатели по максимальному Времени реакции и Времени восстановления применяются в соответствии со значениями, установленными в п. 6.4. Приложения № 2.0. к Договору.

### 4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И СРОЧНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных, Срочных работ применяются в соответствии с порядком, установленным в п. 7.4. Приложения № 2.0. к Договору.

### 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 работ, 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 1).

Табл. 1. 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	5% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,9 %	Более 43 минут	10% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,8 %	Более 1 часа 27 минут	20% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,5 %	Более 3 часа 39 минут	30% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,0 %	Более 7 часов 18 минут	50% от стоимости Услуги за период оказания
< 98,0 %	Более 14 часов 36 минут	75% от стоимости Услуги за период оказания
< 97,0 %	Более 21 часа 54 минут	100% от стоимости Услуги за период оказания

### 7. НЕДОСТУПНОСТЬ И ДЕГРАДАЦИЯ УСЛУГИ

Табл. 2. Определение Недоступности и Дegrадации Услуги

Определение Недоступности Услуги	Определение Дegrадации Услуги
Недоступность вычислительных ресурсов и ресурсов хранения данных в составе выделенного Заказчику пула, приведшая к недоступности всех или части виртуальных машин, запущенных Заказчиком; измерения осуществляются системой мониторинга Исполнителя.	<p>Нарушение параметров качества, установленных в разделе «Базовая функциональность и метрики Услуги» Приложения № 1.ENT.1.1 к Договору<sup>1</sup>.</p> <p>Потеря доступа к кабинету управления для всех или части пользователей (включая доступ через API КУ).</p> <p>Недоступность части функций кабинета управления для всех или части пользователей (включая доступ через API КУ).</p>

- 7.1. Нарушение параметров качества является Дegrадацией Услуги. Допустимое значение - среднее значение на интервале 20 (двадцати) минут по данным системы мониторинга Исполнителя.
- 7.2. Для случаев недоступности части виртуальных машин размер компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги рассчитывается пропорционально объему ресурсов, выделенных Заказчиком для недоступных виртуальных машин, относительно общего объема заказанных ресурсов.

## 8. ОГРАНИЧЕНИЯ

- 8.1. В Услуги:
- 8.1.1. Предоставления доступа к ПО уровня гостевой операционной системы и ПО, установленного в гостевой операционной системе,
- 8.1.2. Использования Заказчиком собственных лицензий/подписок, 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)).
- 8.2. В случае использования Заказчиком собственных лицензий/подписок он обязуется уведомить Исполнителя о старте использования экземпляров такого ПО при потреблении Услуги.
- 8.3. В случае, если при потреблении Услуг Заказчик продолжает использовать технологии Вендора, перешедшие в статус End-of-Support<sup>2</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>1</sup> Измерения параметров качества осуществляются системой мониторинга Исполнителя.

<sup>2</sup> Термин «End-of-Support» относится к ситуации, когда компания прекращает оказывать техническую поддержку продукта, услуги, технологии и т.д.