

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 целевых показателей, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что даёт Заказчику право на получение компенсации.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведении Исполнителем Регламентных или Аварийно-восстановительных работ, представитель Заказчика и Исполнитель взаимодействуют в соответствии с условиями Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 3.1. Целевые показатели по максимальному Времени реакции и Времени решения применяются в соответствии со значениями, установленными в п. 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- 4.1. Проведение Регламентных и Аварийно-восстановительных работ осуществляется в соответствии с условиями и порядком, установленными в п. 6.4. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

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 приоритета «Критичный» 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. Соглашения.

6. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение Доступности Услуги (Таблица 1):

Табл. 1. Размер компенсации за Отчётный период

Доступность Услуги за Отчётный период	Время недоступности Услуги за Отчётный период	Размер компенсации
≥ 99,95 %	Равно или менее 21 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,95 %	Более 21 минут	5% от стоимости Услуги
<99,9 %	Более 43 минут	10% от стоимости Услуги
<99,8 %	Более 1 часов 27 минут	20% от стоимости Услуги
<99,5 %	Более 3 часов 39 минут	30% от стоимости Услуги
< 99,0 %	Более 7 часов 18 минут	50% от стоимости Услуги
<98.0 %	Более 14 часов 36 минут	75% от стоимости Услуги
<97.0 %	Более 21 часов 54 минут	100% от стоимости Услуги

7. НЕДОСТУПНОСТЬ И ДЕГРАДАЦИЯ УСЛУГИ

Табл. 2. Определение Недоступности и Деградации Услуги

Определение Недоступности Услуги	Определение Деградации Услуги
Недоступность вычислительных ресурсов и ресурсов хранения данных в составе выделенного Заказчику пула, приведшая к недоступности всех или части виртуальных рабочих мест, запущенных Заказчиком; измерения осуществляются системой мониторинга Исполнителя.	<p>Нарушение параметров качества, установленных в разделе «Базовая функциональность и метрики Услуги» Приложения № 1.ENT.5 к Договору¹.</p> <p>Потеря доступа к консоли управления виртуальными рабочими местами и/или кабинету управления для всех или части пользователей (включая доступ через API КУ).</p> <p>Недоступность части функций консоли управления виртуальными рабочими местами и/или кабинету управления для всех или части пользователей (включая доступ через API КУ).</p>

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

8. ОГРАНИЧЕНИЯ

- 8.1. В Услуги:
- 8.1.1. Предоставление доступа к ПО уровня гостевой операционной системы и ПО, установленного в гостевой операционной системе,
- 8.1.2. Использование 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-Support², 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 (ЗНО) с соответствующими целевыми показателями по их обработке.

¹ Измерения параметров качества осуществляются системой мониторинга Исполнителя.

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