

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 целевых значений, указанным в данном Соглашении, 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 на уровне не менее 99,982%.
- 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 компенсации 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
≥ 99,982 %	Равно или менее 7,8 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,982 %	Более 7,8 минут	5% от стоимости Услуги
< 99,9 %	Более 43 минут	10% от стоимости Услуги
< 99,8 %	Более 1 часа 27 минут	20% от стоимости Услуги
< 99,5 %	Более 3 часа 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 часа 54 минут	100% от стоимости Услуги

## 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.	Нарушение параметров качества, установленных в разделе «Базовая функциональность и метрики Услуги» Приложения № 1. VMW.1.1 к Договору <sup>1</sup> .  Потеря доступа к кабинету управления для всех или части пользователей (включая доступ через API KY).  Недоступность части функций кабинета управления для всех или части пользователей (включая доступ через API KY).

- 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 (ЗНО) 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.