

## ОБЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ADVANCED

### 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг ADV (далее – Соглашение):
  - 1.1.1. Является документом, фиксирующим Доступность Услуг, а также целевые количественные и качественные характеристики их предоставления, указанные в Описаниях;
  - 1.1.2. Применяется исключительно к Услугам ADV, и, учитывая их специфику, не может применяться по аналогии к иным Услугам по Договору;
  - 1.1.3. Является специальной нормой по отношению к Услугам ADV, во всём ином, что им не урегулировано, действует Приложение № 2.0. к Договору;
  - 1.1.4. В случае противоречия условий Соглашения Приложению № 2.0. к Договору или условиям Описаний Услуг ADV действует следующее: условия Описаний превагируют над Соглашением, Соглашение превагирует над Приложением № 2.0. к Договору.
- 1.2. Отступления от Соглашения в части уровня предоставления Услуг ADV могут быть установлены в соответствующем разделе Описания Услуги ADV.
- 1.3. Ответственность Исполнителя за несоблюдение условий Соглашения определяется в соответствии с Приложением № 2.0. к Договору.
- 1.4. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что дает Заказчику право на получение пересчета стоимости Услуги.
- 1.5. Условия Соглашения не распространяются на Услуги и сервисы ADV, которые находятся на стадии бета-тестирования. Использование Заказчиком / Пользователем таких Услуг и сервисов ADV не тарифицируется, при этом Исполнитель не несет ответственности перед Пользователем за какие-либо убытки, в том числе любые косвенные или иные не прямые потери, возникшие у Заказчика / Пользователя в результате потребления вышеуказанных Услуг и сервисов.

### 2. РЕЖИМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ, ДОСТУПНОСТЬ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГ ADV

- 2.1. Для Услуг ADV устанавливается:
  - 2.1.1. Режим предоставления 24x7x365(6) - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году;
  - 2.1.2. Показатель Доступности (Целевое (гарантированное) значение Доступности) - 99,95% в год.
- 2.2. Доступность Услуг измеряется в процентах и рассчитывается в соответствии с разделом 3 Приложения № 2.0. к Договору.
- 2.3. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуг ADV, проведения Исполнителем Регламентных, Срочных работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Приложением № 2.0. к Договору.
- 2.4. В расчет Доступности Услуги включается время недоступности по инцидентам уровня Критический и Высокий, которые произошли по вине Исполнителя.
- 2.5. Время недоступности Услуги, которое приходится на период проведения Регламентных, Срочных работ, не включается в расчет Доступности Услуг ADV при условии соблюдения Исполнителем согласованных параметров информирования Заказчика в пределах временных параметров из п.4.1. Соглашения

### 3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Принципы классификации, приоритизации и условия обработки Обращений Заказчика к Исполнителю, а также общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в процессе предоставления Услуг ADV по Договору приведены в Регламенте взаимодействия Сторон.
- 3.2. Согласно пункту 6.5. Приложения № 2.0 к Договору для Услуг ADV устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Табл. 1. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (ч.)	Время восстановления (ч.)	ВП
Инцидент	Критичный	0,25	4	24*7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
	Высокий	0,25	8	
	Средний	0,25	12	
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 РФ
	Средний	0,25	72	

Запрос на изменение	Не применимо	-	-	По согласованию Сторон
---------------------	--------------	---	---	------------------------

#### 4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И СРОЧНЫХ РАБОТ

4.1. Условия проведения Регламентных, Срочных работ в отношении Услуг ADV приведены в Таблице 2.

Табл. 2. Условия проведения Регламентных, Срочных работ

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 1 (одного) часа в месяц. 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.
Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Непосредственно перед началом работ или заранее, по факту обнаружения неисправности.	В случае обнаружения аварийной ситуации, которая требует незамедлительных действий для ее предотвращения уведомление производится непосредственно перед началом работ. Если обнаруженная неисправность не влияет на работоспособность основного функционала Услуги и работы по ее устранению могут быть проведены в часы наименьшей нагрузки уведомление о данных работах производится не позднее чем за 2 (два) часа до начала перерыва.

#### 5. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

5.1. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение Доступности Услуг ADV за период их оказания (Таблица 3).

Табл. 3. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

Доступность Услуги за Отчетный период	Время недоступности Услуги за Отчетный период	Размер компенсации
≥ 99,95 %	Равно или менее 22 минут	Компенсация не предоставляется
<99,95 %	Более 22 минут	1% от стоимости Услуги за период оказания
<99,90 %	Более 44 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
< 97.25 %	Более 20 часов	30% от стоимости Услуги за период оказания
< 96.71 %	Более 24 часов	40% от стоимости Услуги за период оказания
< 96.16 %	Более 28 часов	50% от стоимости Услуги за период оказания

#### 6. ОГРАНИЧЕНИЯ

6.1. В Услуги ADV:

6.1.1. Предоставление доступа к ПО уровня гостевой операционной системы и ПО, установленного в гостевой операционной системе,

6.1.2. 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 по программе мобильных лицензий и подписок (в рамках BYOL)).

6.2. В случае использования Заказчиком собственных лицензий / подписок он обязуется уведомить Исполнителя о старте использования экземпляров такого ПО при потреблении Услуг.