

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.MLS.2.
к Договору**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
«SALUTESPEECH»****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 SaluteSpeech.
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров показателям Доступности услуг, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что даёт Заказчику право на получение пересчёта стоимости Услуги.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при их потреблении, проведения Исполнителем Регламентных, Срочных и/или Предаварийных 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 SaluteSpeech устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Таблица 1. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции, (ч.)	Время решения, (ч.).	СВП
Инцидент	Критичный	0,30	5,5	24*7 - Поддержка услуги SaluteSpeech предоставляется Заказчику круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
	Высокий	0,30	9,5	
	Средний	0,30	13,5	9*5 - Поддержка услуги SaluteSpeech предоставляется Заказчику с 09:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
	Низкий	0,30	25,5	
Запрос на обслуживание	Высокий	0,30	49,5	
	Средний	0,30	73,5	

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ, СРОЧНЫХ И/ИЛИ ПРЕДАВАРИЙНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных работ, Срочных и/или Предаварийных работ в отношении Услуги приведены в Таблице 2.

Табл. 2. Условия проведения Регламентных работ, Срочных и/или Предаварийных работ

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 24 (двадцати четырех) часов в месяц ¹ . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 72 (семидесяти двух) часов в месяц ² . 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 предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей	Не менее чем за 2 (два) часа до начала перерыва.	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) часа до начала перерыва.
Предаварийные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Непосредственно перед началом перерыва.	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику непосредственно перед началом проведения работ

5. ДОСТУПНОСТЬ

- 5.1. Исполнитель обязуется обеспечивать Доступность Услуг на уровне (uptime) 99,5% времени за Отчетный период.
- 5.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров показателям Доступности Услуг, указанным в данном Приложении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что даёт Заказчику право на получение компенсации.

6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Исполнителем предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги (Таблица 3).

Таблица 3. Компенсация за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

Фактическая доступность Услуги за Отчетный период	Время недоступности Услуги за Отчетный период	Размер компенсации от стоимости Услуги за Отчетный период
$\geq 99,5\%$	До 3 час. 39 мин. 9 сек. включительно	Компенсация не предоставляется
$< 99,5\%$	От 3 час. 39 мин. 9 сек. до 7 час. 18 мин. 17 сек. включительно	1% от стоимости Услуги за период оказания
$< 99\%$	От 7 час. 18 мин. 17 сек. до 1 сут. 12 час. 31 мин. 27 сек. включительно	3% от стоимости Услуги за период оказания
$< 95\%$	От 1 сут. 12 час. 31 мин. 27 сек. до 3 сут. 1 час. 2 мин. 55 сек. включительно	5% от стоимости Услуги за период оказания
$< 90\%$	От 3 сут. 1 час. 2 мин. 55 сек. до 6 сут. 2 час. 5 мин. 49 сек. включительно	10% от стоимости Услуги за период оказания

¹ В указанный период Услуги могут быть полностью остановлены или будут недоступны критические функции, препятствующие организации работы.

² В указанный период может возникать незначительная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность Информационной системы, а именно: может быть ограничен или приостановлен полностью доступ к интерфейсу Личного кабинета, а также к его API.

* SLA указан на время отсутствия георезервирования. По окончании работ по организации георезервирования SLA будет повышен.