

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ «UserGate Prof Services»

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 Услуг.
- 1.2. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в отношении Сервиса по подключению средств межсетевого экранирования (базовая настройка межсетевых экранов) не применяются условия Общего соглашения об уровне предоставления услуг, которые описывают уровни предоставления Услуг по Договору, компенсации за несоблюдение доступности Услуг, порядок обработки запросов Заказчика, а также иные связанные с оказанием Услуг вопросы.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГ

- 2.1. Сервис по поддержке средств межсетевого экранирования установлены следующие целевые показатели технической поддержки:

Табл.1. Режим предоставления Услуг

| Пакет Услуг | Режим технической поддержки |
|--------------|--|
| «Standard» | 24x7x365(6) – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году |
| «Standard +» | |
| «Pro» | |
| «Pro +» | |
| «Base» | 9x5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу за исключением выходных и праздничных нерабочих дней |

3. ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 3.1. Целевые показатели по максимальному Времени реакции и Времени решения применяются в соответствии со значениями, указанными в Таблице 2:

Табл. 2. Время реакции и Время решения

| Пакет Услуг | Тип | Приоритет | Время реакции (ч.) | Время решения (ч.) | Режим технической поддержки |
|-------------|----------|-----------|--------------------|--------------------|--|
| Base | Инцидент | Критичный | 0.25 | 12 | 9x5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных нерабочих дней. |
| | | Высокий | 0.25 | 16 | |
| | | Средний | 0.25 | 52 | |
| Standard | Инцидент | Критичный | 0.25 | 6 | 24x7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни. |
| | | Высокий | 0.25 | 8 | |
| | | Средний | 0.25 | 12 | |
| Standard + | Инцидент | Критичный | 0.25 | 6 | 24x7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни. |
| | | Высокий | 0.25 | 8 | |
| | | Средний | 0.25 | 12 | |

| | | | | | |
|--------------|----------|-----------|------|---|--|
| Pro | Инцидент | Критичный | 0.25 | 5 | 24x7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни. |
| | | Высокий | 0.25 | 6 | |
| | | Средний | 0.25 | 8 | |
| Pro + | Инцидент | Критичный | 0.25 | 5 | 24x7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни. |
| | | Высокий | 0.25 | 6 | |
| | | Средний | 0.25 | 8 | |

Время на исполнение обращений указано в рабочих часах.

- 3.2. Порядок коммуникаций между Заказчиком и Исполнителем описан в разделе 7 Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.
- 3.3. Контакты Партнера:
- Телефон: + 7 (495) 269-26-07.
 - E-mail: support@angarasecurity.ru.
 - Система самообслуживания Service Desk Партнера: <https://support.angarasecurity.ru/>.
- 3.4. По каждому Обращению Исполнителем создается карточка, которая должна содержать следующую информацию: фамилия, имя, отчество пользователя, контактный номер телефона, адрес электронной почты, краткое описание сути вопроса, дата и время поступления Обращения, дата и время заведения Обращения.

4. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 4.1. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику:

Табл. 4. Компенсации за нарушение целевых показателей

| Доля Обращений с нарушением временных ограничений | Размер компенсации |
|---|--|
| Менее 95% | Компенсация не предоставляется |
| Более 95% | 10% от стоимости Услуги за Отчетный период |

5. ОГРАНИЧЕНИЯ

- 5.1. В случае невозможности разрешить Инцидент в связи с некорректной работой ПО UserGate и эскалации его на сторону правообладателя ПО, сроки по устранению Инцидента могут быть увеличены в соответствии со сроками, установленными правообладателем ПО в его собственном соглашении об уровне обслуживания. В случае увеличения сроков устранения Инцидента правообладателем ПО Исполнитель обязан уведомить об этом Заказчика.