

ОБЩЕЕ

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим время доступности, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуг, указанных в Описании.

1.2. Настоящим Соглашением также устанавливается ответственность Исполнителя за несоблюдение условий Соглашения.

1.3. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества. Несоответствие фактического уровня качества гарантированному уровню дает Заказчику право на получение пересчета стоимости Услуги.

1.4. Настоящее приложение является общим по отношению к SLA Продуктов. В случае противоречия условий настоящего Приложения условиям, изложенным в Приложениях № 2, – действуют условия SLA Продуктов в отношении продуктов, к которым они относятся. Во всех остальных случаях действуют условия настоящего Приложения, в том числе, но не ограничиваясь, понятия и определения, используемые в SLA Продуктов, применяются в соответствии с настоящим Приложением.

2. Термины и определения

2.1. *Аварийные работы* – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя.

2.2. *Время восстановления* – промежуток времени с момента начала выполнения операций до полного завершения работ по обработке обращения без учета времени коммуникаций между представителями Заказчика и Исполнителя.

2.3. *Время недоступности Услуги (ВН)* – сумма времени недоступности Услуги за период оказания Услуги, за исключением времени проведения регламентных или аварийных работ (измеряется в минутах).

2.4. *Время предоставления* – промежуток времени с момента начала выполнения операции до полного завершения работ по обработке обращения без учета времени коммуникаций между представителями Заказчика и Исполнителя.

2.5. *Время проведения регламентных или аварийных работ (ВППАР)* – сумма времени проведения регламентных или аварийных работ за период оказания Услуги (измеряется в минутах).

2.6. *Время простоя* – суммарное время, в которое услуга была недоступна.

2.7. *Время реакции* – промежуток времени, в течение которого Исполнитель, получивший установленным способом обращение, классифицирует его, регистрирует с присвоением идентификационного номера и приступает к его обработке.

2.8. *Доступность Услуги* – услуга считается доступной, если ее характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.

2.9. *Запрос* – зарегистрированное в СРО Обращение.

2.10. *Запрос на изменение* – заявка, являющаяся формализованным предложением о реализации изменения информационного ресурса: добавления, модификации или удаления, выполняемого посредством официальных и контролируемых процедур изменения.

2.11. *Запрос на обслуживание* – формализованный запрос на выполнение стандартных действий в рамках технической поддержки, не требующих изменения ИТ-услуги и не вызванных снижением качества ее оказания или Заявка, предопределяющая стандартное с точки зрения информационных технологий действие по устранению события, являющегося частью нормальной работы ИТ-услуги и не способного привести к остановке услуги или снижению качества ее оказания.

2.12. *Инцидент (сбой)* – любое событие, не являющееся частью нормального функционирования Услуги, которое привело или может привести к прерыванию или снижению качества ее оказания.

2.13. *Недоступность Услуги* – подтвержденный факт существенного снижения качества или частичного или полного прекращения оказания Услуги Заказчику в том объеме и конфигурации, в которых Услуга была заказана Заказчиком.

2.14. *Обращение* – информация, направленная уполномоченными представителями Заказчика в сторону Исполнителя, установленным порядком.

2.15. *Период оказания Услуги* – календарный месяц, в котором Услуга оказывалась Заказчику Исполнителем.

2.16. *Регламентные (плановые) работы* – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя.

2.17. *Приоритет* – категория, используемая для того, чтобы установить относительную важность заявки Заказчика, определяет очередность обработки и стандартные нормы времени выполнения.

2.18. *Рабочие часы Исполнителя* – промежуток времени с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.

2.19. *Рабочий день* – день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Российской Федерации при 5 (пяти) дневной рабочей неделе.

2.20. *Система Регистрации Обращений (СРО)* – информационная система Исполнителя, предназначенная для регистрации и обработки обращений Заказчика.

2.21. *Служба технической поддержки* – группа технических специалистов Исполнителя, располагающихся в установленном Исполнителем месте, обладающих необходимым уровнем компетенции и выполняющих работы по устранению неисправностей.

2.22. *Согласованное время доступности Услуги (СВД)* – время, в которое Услуга должна нормально функционировать (измеряется в минутах).

2.23. *Согласованное время поддержки Услуги (СВП)* – время, в которое Исполнителем предоставляется техническая поддержка оказываемой Услуги.

2.24. *Срочные работы* – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя.

3. Время оказания и доступности Услуг

3.1. Услуги оказываются 24x7x365(6) - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году;

3.2. Доступность Услуги измеряется в процентах и рассчитывается по формуле: $(СВД - (ВН - ВПРАР) / СВД) \times 100$, где

- СВД – Согласованное время доступности Услуги в год;
- ВН – Суммарное время недоступности Услуги (на основании данных от системы мониторинга и зарегистрированных в отчетный период заявок заказчика) за вычетом времени на коммуникации представителей Исполнителя с представителями Заказчика с целью уточнения параметров Обращений в год;
- ВПРАР – Время проведения регламентных или плановых работ (считается согласованным временем простоя).

3.3. Целевые (гарантированные) значения Доступности Услуг приведены в разделе 2 SLA Продуктов.

4. Проведение регламентных и аварийных работ

4.1. Регламентные и/или Аварийные работы проводятся в соответствии с разделом 14 Регламента взаимодействия сторон (Приложение № 4 к Договору; далее – Регламент).

4.2. Условия проведения регламентных работ:

4.2.1. Исполнитель имеет право, уведомив уполномоченных представителей Заказчика, прерывать предоставление доступа к Услуге в случае проведения Регламентных и Аварийных работ.

4.2.2. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме, и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг.

4.2.3. Перерыв в предоставлении Услуги в результате превышения согласованного Сторонами времени проведения Исполнителем регламентных или аварийных работ является Недоступностью Услуги.

4.2.4. Классификация работ технического обслуживания и показатели интервалов между перерывами приведены в разделе 3 SLA Продуктов.

5. Техническая поддержка

5.1. Исполнитель предпринимает меры для устранения неисправностей, перерывов в работе Услуги или ухудшения качества оказываемых Услуг.

5.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом.

5.3. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует технические службы, предоставляющие техническую поддержку и обслуживание.

5.4. Для Услуги устанавливается режим поддержки на основании типа и приоритета заявки:

- **24*7** - Поддержка услуги предоставляется Заказчику круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
- **9*5** - Поддержка услуги предоставляется Заказчику в Рабочие часы Исполнителя (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.

5.5. Приоритет используется для установления относительной важности заявки Заказчика, определяет очередность обработки и стандартные нормы времени выполнения. Приоритет присваивается в зависимости от степени воздействия (Табл.1).

Табл. 1. Характеристики приоритетов при обработке заявок

Тип	Приоритет	Описание приоритета
Инцидент	Критичный	Инцидент влечет за собой остановку или полную потерю работоспособности сервиса. Становятся недоступны критические функции, которые препятствуют организации работы сервиса
	Высокий	Инцидент влечет за собой значительную потерю работоспособности сервиса, при этом сервис сохраняет работоспособность в ограниченном объеме
	Средний	Инцидент влечет за собой несущественную потерю работоспособности сервиса. Это незначительная ошибка или неудобство, ошибки, которые не препятствуют проведению операций
Запрос на обслуживание	Высокий	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему Услуг, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Услуг. Срочные вопросы, возникающие при эксплуатации сервиса
	Средний	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему Услуг, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Услуг. Консультации пользователей по работе с сервисом, предоставление инструкций и обучающих материалов, предоставление статистических данных, отчетов
Запрос на изменение	Средний	Добавление, модификация или удаление чего-либо, что может повлиять на услугу или сервис

5.6. Согласованным параметром доступности Услуги является процентное отношение времени фактической доступности Услуги к максимально возможному времени доступности Услуги.

6. Целевые показатели по обработке обращений

6.1. Принципы классификации, приоритезации и условия обработки Обращений Заказчика к Исполнителю, а также общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в процессе предоставления Услуги по Договору приведены в Регламенте.

6.2. Целевые (гарантированные) показатели по обработке обращений приведены в разделе 3 SLA Продуктов.

7. Компенсации за нарушение Соглашения

7.1. Стороны соглашаются, что при нарушении показателей уровня Доступности Услуги по вине Исполнителя Заказчик имеет право на компенсацию - разовое снижение платежа за пользование Услугой за период оказания Услуги при осуществлении Сторонами расчетов за соответствующий (текущий) период.

Стороны соглашаются, что при нарушении Исполнителем времени реакции и времени восстановления Заказчик имеет право на компенсацию - разовое снижение платежа за пользование Услугой за период оказания Услуги при осуществлении Сторонами расчетов за соответствующий (текущий) период.

7.2. Стороны установили, что природа компенсаций, указанных в п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.** настоящего Соглашения, является штрафной, т.е. мерой ответственности Исполнителя перед Заказчиком за ненадлежащее исполнение обязанностей по Договору. Стороны установили, что порядок снижения платежа за период оказания Услуги является зачетом штрафных обязательств Заказчика к Исполнителю против части требований Исполнителя об оплате Услуг.

7.3. Стороны установили, что в течение 5 (пяти) дней с момента выявления основания для выплаты компенсаций, установленной п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.** настоящего Соглашения, Заказчик вправе заявить требование об уплате штрафа на основании отдельного платежа для чего в адрес Исполнителя направляется соответствующая претензия. Исполнитель обязуется уплатить штраф в течение 5 (пяти) банковских дней с момента получения соответствующей претензии. Стороны установили, что по истечении срока направления Заказчиком претензии, установленного настоящим пунктом, считается, что Заказчик заявил об осуществлении зачета в порядке, установленном п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.** настоящего Соглашения. В этом случае вместе с Актом за очередной отчетный период Исполнитель направляет в адрес Заказчика акт о взаимозачете.

7.4. Стороны установили, что на штрафные санкции по настоящей статье Приложения к Договору не подлежит уплата процентов, предусмотренных ст. 317.1 ГК РФ.

7.5. Для получения компенсации Заказчик должен в течение 60 дней с момента обнаружения нарушения условий Соглашения направить Исполнителю претензию, руководствуясь правилами и условиями подачи Обращений, указанными в Регламенте.

7.6. При нарушении Заказчиком сроков и условий подачи претензий, Исполнитель вправе отказать в предоставлении компенсации.

7.7. Размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей доступности Услуги за период оказания Услуги приведены в соответствующем разделе SLA Продуктов .