

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.2.Н

к Договору

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «APPLICATION OPERATIONS MANAGEMENT»

### 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 Услуги «Application Operations Management» (далее – Услуга).
- 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. Целевые (гарантированные) значения параметров предоставляемых Услуг приведены в ст. 5 Соглашения.

### 2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. В случае возникновения у Заказчика любых запросов, связанных с Услугой, необходимо связаться с технической поддержкой, используя контактные данные, которые указаны в Таблице 1.

Таблица 1. Контакты технической поддержки

Способы связи	Контакты
Телефон	8 800 44424 99
Электронная почта	support@sbercloud.ru

### 3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Принципы классификации 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.
- 3.2. Согласно пунктам 6.4, 6.5. Регламента (Приложение № 4 к Договору), для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 2).

Таблица 2. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (мин.)	Время восстановления (ч.)	Окно предоставления сервиса
Инцидент	Критичный	15	4	24*7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
	Высокий	15	8	
	Средний	15	12	9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней,

Тип	Приоритет	Время реакции (мин.)	Время восстановления (ч.)	Окно предоставления сервиса
				установленных Правительством Российской Федерации
Запрос на обслуживание	Высокий	15	48	9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации
	Средний	15	72	
Запрос на изменение	Не применимо			По согласованию Сторон

#### 4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНЫХ РАБОТ

- 4.1. Регламентные и/или Срочные работы проводятся в соответствии с разделом 14 Регламента (Приложение № 4 к Договору).
- 4.2. Классификация работ технического обслуживания и показатели интервалов между перерывами представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Классификация работ технического обслуживания

	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
1	Плановые регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов – не более 1 (одного) часа в месяц <sup>1</sup> . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 3 (трех) часов в месяц <sup>2</sup> . 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
2	Аварийные 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

<sup>1</sup> В указанный период Услуги могут быть полностью остановлены или будут недоступны критически функции, препятствующие организации работы.

<sup>2</sup> В указанный период может возникать незначительная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность Информационной системы.

## 5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

5.1. Целевые (гарантированные) значения доступности Услуги приведены Таблице 4.

Таблица 4. Показатели доступности Услуги

Наименование услуги	Доступность услуги в год, %
Application Operations Management	99,95 % доступности в год

5.2. Доступность Услуги измеряется в процентах и рассчитывается по формуле:  $(\text{СВД} - \text{ВН}) / \text{СВД} \times 100$ , где

- СВД – согласованное время доступности Услуги;
- 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.

5.3. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в период ее оказания не ниже того, что заявлен выше.

## 6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 5):

Таблица 5. Компенсации за нарушение целевых показателей доступности Услуги

Фактическая доступность Услуги за отчетный период, %	Время недоступности Услуги за отчетный период (минуты или часы)	Размер компенсации, %
$\geq 99,982 \%$	Равно или менее 7,8 минут	Компенсация не предоставляется
$< 99,982 \%$	Более 7,8 минут	1% от стоимости Услуги за период оказания
$< 99,95 \%$	Более 22 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

6.2. Общая сумма компенсации за нарушение времени реакции и времени восстановления ограничена 20 % месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.

6.3. 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.

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

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 7.1. Все изменения и дополнения к настоящему Соглашению оформляются Дополнительными соглашениями к настоящему Соглашению и действительны при условии, если они подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.
- 7.2. Настоящее Соглашение составлено в 2 (двух) подлинных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.