

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.41.Н

к Договору

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «TAG MANAGEMENT SERVICE»

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 «Tag Management Service» (далее – Услуга), описанной в данном Приложении.
- 1.2. 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.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведения Исполнителем Регламентных и/или Срочных работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон.

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.

Таблица 1. 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, 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. Условия проведения Регламентных и/или Срочных работ в отношении Услуги приведены в Таблице 2.

Таблица 2. 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 ¹ . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 3 (трех) 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
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

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

5.1. В Таблице 3 приведены показатели Доступности Услуги.

Таблица 3. Показатели доступности Услуги

Наименование услуги	Доступность услуги в год, %
Tag Management Service	99,95 % доступности в год

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 4):

Таблица 4. Компенсации за нарушение целевых показателей доступности Услуги

Фактическая доступность Услуги за отчетный период, %	Время недоступности Услуги за отчетный период (минуты или часы)	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

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

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