

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.0.  
к Договору

## ОБЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

## 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим Доступность Услуг, 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, что дает Заказчику право на получение пересчета стоимости Услуги.
- 1.4. Настоящее Приложение является общим по отношению к SLA Услуг. В случае противоречия условий настоящего Приложения условиям, изложенным в Приложениях № 2 – действуют условия SLA Услуг в отношении Услуг, к которым они относятся. Во всех остальных случаях действуют условия настоящего Приложения, в том числе, но не ограничиваясь, понятия и определения, используемые в SLA Услуг, применяются в соответствии с настоящим Приложением.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. *API* – (англ. application programming interface) - набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, предоставляемых приложением (библиотекой, сервисом) или операционной системой для использования во внешних программных продуктах.
- 2.2. *Время восстановления* – промежуток времени с момента регистрации Обращения 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, Срочных и/или Предаварийных работ (измеряется в минутах).
- 2.4. *Время проведения Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ (ВПРСР)* – сумма времени проведения Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ за период оказания Услуги (измеряется в минутах).
- 2.5. *Время реакции* – промежуток времени, в течение которого Исполнитель, получивший установленным способом обращение, классифицирует его, регистрирует с присвоением идентификационного номера и приступает к его обработке.
- 2.6. *Вендор* – компания, выпускающая и поставляющая продукты и услуги под своей торговой маркой.
- 2.7. *Доступность Услуги* – способность Услуги выполнять согласованную функцию, когда это необходимо. Услуга считается доступной, если ее характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.
- 2.8. *Запрос* – зарегистрированное в СРО Обращение.
- 2.9. *Запрос на изменение* – заявка, являющаяся формализованным предложением о реализации изменения информационного ресурса (добавления, модификации или удаления), выполняемого посредством официальных и контролируемых процедур изменения.
- 2.10. *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.
- 2.11. *Инцидент* – любое событие, не являющееся частью нормального функционирования Услуги, которое привело или может привести к прерыванию или снижению качества ее оказания.
- 2.12. *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.

2.13.	<i>Обращение</i>	– информация, направленная уполномоченными представителями Заказчика в сторону Исполнителя, согласно порядку, установленному Регламентом взаимодействия Сторон.
2.14.	<i>Период оказания Услуги</i>	– календарный месяц, в котором Услуга оказывалась Заказчику Исполнителем.
2.15.	<i>Предаварийные работы</i>	– комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя.
2.16.	<i>Приоритет</i>	– категория, используемая для того, чтобы установить относительную важность Обращения Заказчика, определяет очередность обработки и стандартные нормы времени выполнения.
2.17.	<i>Рабочий день</i>	– день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Российской Федерации при 5 (пяти) дневной рабочей неделе.
2.18.	<i>Регламентные работы</i>	– комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя.
2.19.	<i>Режим предоставления</i>	– установленный период времени, в течение которого Исполнитель обязан обеспечить Доступность Услуги.
2.20.	<i>Система Регистрации Обращений (СРО)</i>	– информационная система Исполнителя, предназначенная для регистрации и обработки обращений Заказчика.
2.21.	<i>Служба технической поддержки</i>	– группа технических специалистов Исполнителя, обладающих необходимым уровнем компетенции и выполняющих работы по устранению неисправностей.
2.22.	<i>Согласованное время доступности Услуги (СВД)</i>	– время, в которое Услуга должна нормально функционировать (измеряется в процентах для каждого отчетного периода на основании установленного Режима предоставления).
2.23.	<i>Согласованное время поддержки Услуги (СВП)</i>	– время, в которое Исполнителем предоставляется техническая поддержка оказываемой Услуги.
2.24.	<i>Срочные работы</i>	– комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя.

### 3. РЕЖИМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

- 3.1. Для Услуг устанавливается Режим предоставления 24x7x365(6) – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.
- 3.2. Доступность Услуг измеряется в процентах и рассчитывается по формуле:  $(СВД - (ВН - ВПРСР) / СВД) \times 100$ , где:
- СВД – Согласованное время доступности Услуг в год (определяется для каждого отчетного периода на основании установленного Режима предоставления);
  - ВН – Суммарное время недоступности Услуг (на основании данных от системы мониторинга и зарегистрированных в отчетный период Обращений Заказчика) за вычетом времени на коммуникации представителей Исполнителя с представителями Заказчика с целью уточнения параметров Обращений в год;
  - ВПРСР – Время проведения Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ.
- 3.3. Целевые (гарантированные) значения Доступности Услуг приведены в соответствующих SLA Услуг.
- 3.4. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления Услуг, как предоставление Услуг в штатном режиме и не учитывать их при расчёте Доступности Услуг, если:
- 3.4.1. Такие перерывы явились следствием проведения работ, предусмотренных п. 3.1.2. Договора;
- 3.4.2. В ходе обработки Обращения будет установлено, что Недоступность Услуг была вызвана непосредственными действиями (бездействием) Заказчика (или третьих лиц), включая, но не ограничиваясь: изменениями настроек, прямо или косвенно влияющих на программное обеспечение или оборудование, находящееся в зоне ответственности Исполнителя, производимых без согласования с Исполнителем; нарушения по вине Заказчика условий Договора в части обеспечения условий, необходимых для оказания Услуг;
- 3.4.3. Недоступность Услуг произошла по мотивированному требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
- 3.4.4. Они возникли в результате обстоятельств непреодолимой силы.

### 4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ, СРОЧНЫХ И/ИЛИ ПРЕДАВАРИЙНЫХ РАБОТ

- 4.1. Регламентные, Срочные и/или Предаварийные работы проводятся в соответствии с условиями, предусмотренными Регламентом взаимодействия Сторон и соответствующим разделом SLA Услуг.
- 4.2. Перерыв в предоставлении Услуги в результате превышения согласованного Сторонами времени проведения Исполнителем Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ является Недоступностью Услуги.

## 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 взаимодействия Сторон.
- 5.3. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 5.4. Для Услуг устанавливаются следующие СВП на основании типа и приоритета Обращения:
- **24\*7** - Поддержка Услуги предоставляется Заказчику круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни;
  - **9\*5** - Поддержка Услуги предоставляется Заказчику с 09:00 до 18:00 (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 Обращения Заказчика, определяет очередность обработки и стандартные нормы времени выполнения. Приоритет присваивается в зависимости от степени воздействия (Табл. 1).

Табл. 1. Характеристики приоритетов при обработке Обращений

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.
	Низкий	Инцидент влечёт за собой частичную недоступность сервиса, не влияющую на работоспособность Услуги, решение потребует в будущем, до которого воздействие Инцидента на выполнение текущих задач не проявится или его можно временно избежать.
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 взаимодействия Сторон.
- 6.2. Целевые (гарантированные) показатели по обработке Обращений приведены SLA Услуг.
- 6.3. Если Инцидент возник в результате системной ошибки, и для его устранения необходимо выполнение работ вендором, внешним подрядчиком (выпуск патча, недокументированные настройки и т.д.), то такой Инцидент устраняется в сроки, определенные вендором, внешним подрядчиком. При этом Исполнитель обязан провести поиск временного (обходного) решения для минимизации влияния такого Инцидента на качество и Доступность Услуги.

## 7. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 7.1. Стороны соглашаются, что, если иное не установлено в условиях SLA Услуг, 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.
- 7.2. 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. Также Исполнитель имеет право по своему усмотрению предоставить комплимент (п. 7.8. Соглашения).
- 7.3. Стороны установили, что природа компенсаций, указанных в п. 7.1. 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.
- 7.4. Стороны установили, что на штрафные санкции по настоящей статье Соглашения не подлежит уплата процентов, предусмотренных ст. 317.1 ГК РФ.
- 7.5. Размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги за период оказания Услуги приведены в соответствующем разделе SLA Услуг.
- 7.6. Порядок взаимодействия Сторон, касающийся выплаты компенсации (штрафа) за нарушение уровня Доступности Услуги и/или времени реакции, времени восстановления, установлен в Регламенте взаимодействия Сторон.
- 7.7. Стороны установили, что, если иное не установлено в условиях SLA Услуг, то общая сумма компенсации (штрафа) со стороны Исполнителя за нарушение уровня Доступности Услуги и/или времени реакции, времени восстановления ограничена 20 % (двадцать процентов) месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.
- 7.8. Комплименты могут быть предоставлены Исполнителем в порядке, предусмотренном его внутренними политиками (например, Политикой повышения лояльности действующих клиентов). В отличие от компенсаций комплименты не носят штрафного или компенсационного характера, а являются мерой построения долгосрочных и благоприятных отношений с Заказчиком. Комплименты предоставляются в случаях выявления Исполнителем несоблюдения условий Доступности Услуги; Времени реакции, Времени восстановления. Комплименты могут быть как в виде предоставления единоразовой скидки на Услуги, так и в форме сувенирной продукции Исполнителя.