

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.CRS.4.**  
к Договору

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ГОСТ-VPN на базе VipNet»

### 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуги (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим Доступность Услуги, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги.
- 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, Срочных работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Приложением № 2.0. к Договору.
- 2.3. Техническая поддержка услуги не распространяется на ПО и оборудование, находящиеся в зоне ответственности Заказчика.

### 3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Целевые показатели по максимальному Времени реакции и Времени восстановления применяются в соответствии со значениями, установленными в п. 6.4. Приложения № 2.0. к Договору.

### 4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ, СРОЧНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных, Срочных работ в отношении Услуги приведены в Таблице 1.

Табл. 1. Условия проведения Регламентных, Срочных работ

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 4 (четырёх) часов в месяц. В указанный период предоставление Услуги может быть полностью остановлено или будут недоступны критические функции, препятствующие организации работы.	Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва.
Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Непосредственно перед началом работ или заранее, по факту обнаружения неисправности.

### 5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 5.1. Исполнитель обеспечивает Доступность Услуги в период оказания Услуги на уровне не менее 99,5%.
- 5.2. В расчет Доступности Услуги включается время недоступности по инцидентам уровня Критический и Высокий, которые произошли по вине Исполнителя.
- 5.3. Время недоступности Услуги, которое приходится на период проведения Регламентных, Срочных работ, не включается в расчет Доступности Услуги при условии соблюдения Исполнителем согласованных параметров информирования Заказчика в пределах временных параметров из п.4.1.

### 6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение Доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 2).

Табл. 2. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

Доступность Услуги за Отчетный период	Время недоступности Услуги за Отчетный период	Размер компенсации
≥ 99,5 %	Равно или менее 3 часов 40 минут	Компенсация не предоставляется
<99,5 %	Более 3 часов 40 минут	0,1 (одна десятая) % (процента) за каждую последующую минуту простоя от суммы счета Услуги за тот отчетный период, в котором произошел простой по вине Исполнителя

- 6.2. Общая сумма компенсации за нарушение времени реакции и времени восстановления ограничена 10 % месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.

### 7. ОГРАНИЧЕНИЯ

- 7.1. В случае невозможности разрешить Инцидент на стороне Исполнителя и эскалации его на сторону вендора АО «ИнфоТекС» сроки по устранению Инцидента могут быть увеличены в соответствии со сроками, установленными АО «ИнфоТекС» в собственном соглашении об уровне обслуживания. В случае увеличения сроков устранения Инцидента АО «ИнфоТекС» Исполнитель обязан уведомить об этом Заказчика.