

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «SALUTESPEECH»

### 1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим Доступность Услуги, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги SaluteSpeech.
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров показателям Доступности услуг, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что даёт Заказчику право на получение пересчёта стоимости Услуги.

### 2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при их потреблении, проведения Исполнителем Регламентных, Срочных работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Приложением № 2.0. к Договору.

### 3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Согласно пункту 6.5. Приложения № 2.0. к Договору для Услуги SaluteSpeech устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Таблица 1. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции, (ч.)	Время решения, (ч.).	ВП
Инцидент	Критичный	0,30	5,5	24*7 - Поддержка услуги SaluteSpeech предоставляется Заказчику круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
	Высокий	0,30	9,5	
	Средний	0,30	13,5	9*5 - Поддержка услуги SaluteSpeech предоставляется Заказчику с 09:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
	Низкий	0,30	25,5	
Запрос на обслуживание	Высокий	0,30	49,5	
	Средний	0,30	73,5	

### 4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ, СРОЧНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных, Срочных работ применяются в соответствии с порядком, установленным в п. 7.4. Приложения № 2.0. к Договору.

### 5. ДОСТУПНОСТЬ

- 5.1. Исполнитель обязуется обеспечивать Доступность Услуг на уровне (uptime) 99,5% времени за Отчетный период.
- 5.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров показателям Доступности Услуг, указанным в данном Приложении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что даёт Заказчику право на получение компенсации.

### 6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Исполнителем предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги (Таблица 2).

Таблица 2. Компенсация за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

Фактическая доступность Услуги за Отчетный период	Время недоступности Услуги за Отчетный период	Размер компенсации от стоимости Услуги за Отчетный период
$\geq 99,5\%$	До 3 часов 39 минут 9 секунд включительно	Компенсация не предоставляется
$< 99,5\%$	От 3 часов 39 минут 9 секунд до 7 часов 18 минут 17 секунд включительно	1% от стоимости Услуги за период оказания
$< 99\%$	От 7 часов 18 минут 17 секунд до 1 суток 12 часов 31 минут 27 секунд включительно	3% от стоимости Услуги за период оказания
$< 95\%$	От 1 суток 12 часов 31 минут 27 секунд до 3 суток 1 часа 2 минут 55 секунд включительно	5% от стоимости Услуги за период оказания
$< 90\%$	От 3 суток 1 часа 2 минут 55 секунд до 6 суток 2 часов 5 минут 49 секунд включительно	10% от стоимости Услуги за период оказания