

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «Размещение СЗИ»

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.
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам целевых значений Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что даёт Заказчику право на получение компенсации.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведении Исполнителем Регламентных или Аварийно-восстановительных работ, представитель Заказчика и Исполнитель взаимодействуют в соответствии с условиями Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 3.1. Целевые показатели по максимальному Времени реакции и Времени решения применяются в соответствии со значениями, установленными в п. 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ в отношении Услуги приведены в Таблице 1:

Табл. 1. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 24 (двадцати четырех) часов в месяц. Интервалы между перерывами - не менее 7 (семи) календарных дней.	Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва.	Регламентные работы проводятся преимущественно в часы наименьшей нагрузки (в интервале с 23:00 до 06:00 по московскому времени).
Аварийно-восстановительные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Непосредственно о перед началом перерыва.	В случае обнаружения аварийной ситуации, которая требует незамедлительных действий для ее предотвращения уведомление производится непосредственно перед началом работ. Если обнаруженная неисправность не влияет на работоспособность основного функционала Услуги и работы по ее устранению могут быть проведены в часы наименьшей нагрузки уведомление о данных работах производится не позднее чем за 2 (два) часа до начала перерыва.

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 5.1. В Таблице 2 приведены показатели Доступности Услуги:

Табл. 2. Показатели Доступности Услуги

Наименование Услуги	Время Доступности Услуги в год, %
Размещение СЗИ	99,5%

6. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги (Таблица 3):

Табл. 3. Размер компенсации за Отчётный период

Доступность Услуги за Отчётный период	Время недоступности Услуги за Отчётный период	Размер компенсации
≥ 99,5 %	Равно или менее 3 часов 40 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,5 %	Более 3 часов 39 минут	1% от стоимости Услуги
< 99,44 %	Более 4 часов	3% от стоимости Услуги
< 99,0 %	Более 7 часов 18 минут	5% от стоимости Услуги
< 97,0 %	Более 21 часов 55 минут	10% от стоимости Услуги
< 95,0 %	Более 1 дня 12 часов 31 минуты	20% от стоимости Услуги
< 94,0 %	Более 1 дня 19 часов 50 минут	30% от стоимости Услуги
< 93,0 %	Более 2 дней 3 часов 8 минут	40% от стоимости Услуги
< 92,0 %	Более 2 дней 10 часов 26 минут	50% от стоимости Услуги