

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.
- 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 их потреблении, 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. Согласно п. 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг устанавливаются особые целевые значения показателей технической поддержки для Услуги (Таблица 1):

Табл.1. Целевые значения показателей технической поддержки

| Тип | Приоритет | Время реакции (часов) | Время решения (часов) | Режим технической поддержки |
|----------|-----------|-----------------------|-----------------------|---|
| Инцидент | Критичный | 0,30 | 5,5 | 24x7 - круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни |
| | Высокий | 0,30 | 9,5 | |
| | Средний | 0,30 | 13,5 | 9x5 - поддержка предоставляется 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 | |
| ЗНО | Высокий | 0,30 | 49,5 | |
| | Средний | 0,30 | 73,5 | |

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- 4.1. Проведение Регламентных и Аварийно-восстановительных работ осуществляется в соответствии с условиями и порядком, установленными в п. 6.4. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 5.1. Исполнитель обеспечивает Доступность Услуги на уровне 99,5% за Отчётный период.

6. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

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

Табл. 2. Размер компенсации за Отчётный период

| Доступность Услуги за Отчётный период | Время недоступности Услуги за Отчётный период | Размер компенсации |
|---------------------------------------|---|--------------------------------|
| >=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 |
| < 99% | От 7 часов 18 минут 17 секунд до 1 суток 12 часов 31 минут 27 секунд включительно | 3% от стоимости Услуги |
| < 95% | От 1 суток 12 часов 31 минут 27 секунд до 3 суток 1 часа 2 минут 55 секунд включительно | 5% от стоимости Услуги |
| < 90% | От 3 суток 1 часа 2 минут 55 секунд до 6 суток 2 часов 5 минут 49 секунд включительно | 10% от стоимости Услуги |