

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 Услуги 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 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 |