

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	установленных Правительством Российской Федерации
	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