

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ГОСТ-VPN на базе VipNet»

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуги (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. Несоответствие фактического уровня качества гарантированному уровню дает 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.
- 2.2. Техническая поддержка Услуги не распространяется на ПО и оборудование, находящиеся в зоне ответственности Заказчика.

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
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 4 (четырёх) часов в месяц. В указанный период предоставление Услуги может быть полностью остановлено или будут недоступны критические функции, препятствующие организации работы.	Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва.
Аварийно-восстановительные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Непосредственно перед началом работ или заранее, по факту обнаружения неисправности.

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 5.1. Исполнитель обеспечивает Доступность Услуги в период оказания Услуги на уровне не менее 99,5%.
- 5.2. В расчет Доступности Услуги включается Время недоступности по Инцидентам приоритета «Критичный» и «Высокий», которые произошли по вине Исполнителя.
- 5.3. Время недоступности Услуги, которое приходится на период проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ, не включается в расчет Доступности Услуги при условии соблюдения Исполнителем согласованных параметров информирования Заказчика в пределах временных параметров из п.4.1 Соглашения.

6. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение Доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 2):

Табл. 2. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

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 40 минут	0,1 (одна десятая) % (процента) за каждую последующую минуту простоя от суммы счета Услуги за тот Отчётный период, в котором произошел простой по вине Исполнителя

- 6.2. Общая сумма компенсации за нарушение Времени реакции и Времени решения ограничена 10 % месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.

7. ОГРАНИЧЕНИЯ

- 7.1. В случае невозможности разрешить Инцидент на стороне Исполнителя и эскалации его на сторону вендора АО «ИнфоТеКС» сроки по устранению Инцидента могут быть увеличены в соответствии со сроками, установленными АО «ИнфоТеКС» в собственном соглашении об уровне обслуживания. В случае увеличения сроков устранения Инцидента АО «ИнфоТеКС» Исполнитель обязан уведомить об этом Заказчика.