

ОБЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ADV

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее соглашение об уровне предоставления Услуг ADV (далее – Соглашение) устанавливает целевые значения показателей уровня предоставления Услуг ADV.
- 1.2. Отступления от Соглашения в части показателей уровня предоставления Услуг ADV могут быть установлены в соответствующем разделе Описания Услуги ADV.
- 1.3. Для оценки качества предоставления Услуг ADV в первую очередь применяются целевые значения параметров, указанные в настоящем Соглашении. Для параметров Услуг ADV, не указанных в Соглашении, применяются целевые значения из Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.
- 1.4. Оценка качества уровня предоставления Услуги применяется для каждого Ресурса, представленного в Описании соответствующей Услуги ADV. В случае, если Услуга ADV не содержит в описании Ресурса – оценка качества происходит отдельно для каждой метрики.
- 1.5. В отношении Услуг ADV, которые не переданы в продуктивную среду и не тарифицируются, Исполнитель не несёт ответственности за какие-либо последствия их использования. Претензии Заказчика по таким Услугам ADV не принимаются.

2. РЕЖИМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ, ДОСТУПНОСТЬ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГ ADV

- 2.1. Целевое (согласованное) значение показателя Доступности Услуги ADV – 99,95% в течение Отчетного периода оказания Услуги. Порядок расчёта Доступности Услуг описан в разделе 3 Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.
- 2.2. Доступность Услуги рассчитывается индивидуально для каждого Ресурса или метрики Услуги ADV, функциональность которого была недоступна в течение Отчетного периода оказания Услуги.
- 2.3. Решение Инцидентов, запросов на обслуживание (ЗНО) и запросов на изменение (ЗНИ) выполняется в соответствии с Таблицей 2.

3. КАТЕГОРИЗАЦИЯ И ПРИОРИТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. В ходе регистрации Обращения Исполнитель присваивает ему категорию и приоритет в соответствии с Таблицей 1.
- 3.2. В зависимости от присвоенной категории Обращения и его приоритета устанавливаются целевые показатели обработки Обращения.

Табл. 1. Категории и приоритеты Обращений

Категория	Приоритет	Примеры
Инцидент	Критичный	<ul style="list-style-type: none"> • Услуги ADV полностью теряют функциональность, продолжение работы невозможно. Услуги ADV полностью недоступны; • Данные Услуг ADV потеряны и не могут быть восстановлены; • Большое количество ошибок, что значительно влияет на доступность Услуг ADV; • Поступление жалоб из средств массовой информации, государственных органов.
	Высокий	<ul style="list-style-type: none"> • Услуги ADV потеряли или ожидается, что потеряют функциональность или часть функциональности; • Данные Услуг ADV потеряны, но могут быть восстановлены; • Фиксируется большое количество ошибок в данных системы или пользовательских данных, но это не приводит к полной потере данных или Недоступности Услуг ADV; • Повторяющиеся в течение короткого промежутка времени системные ошибки.
	Средний	<ul style="list-style-type: none"> • Некоторые функции для отдельных пользователей недоступны или работают некорректно; • Сбои в сервисной системе, которые не приводят к потерям данных и (или) Деградации; • Некритичные задержки, ухудшение производительности Услуги ADV.

ЗНО	Высокий	Услуги ADV функционируют нормально, но Заказчику необходимо, чтобы Исполнитель выполнил определённые работы в своей зоне ответственности.
	Средний	<ul style="list-style-type: none"> • Консультации; • Предоставление данных.
ЗНИ	Не применимо	Добавление, модификация или удаление чего-либо, что может повлиять на качество Услуг ADV.

4. ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 4.1. Принципы классификации, приоритизации и условия обработки обращений по вопросам технической поддержки, а также общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в процессе предоставления Услуг ADV приведены в Общем соглашении об уровне предоставления Услуг.
- 4.2. В соответствии с п. 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг для Услуг ADV устанавливаются особые целевые значения показателей технической поддержки (Таблица 2):

Табл. 2. Целевые значения показателей технической поддержки

Категория	Приоритет	Время реакции (минут)	Время решения (часов)	Режим технической поддержки
Инцидент	Критичный	15	4	24x7x365(6) – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году
	Высокий	15	8	
	Средний	15	12	
ЗНО	Высокий	15	48	9x5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу за исключением выходных и праздничных нерабочих дней
	Средний	15	72	
ЗНИ	Не применимо	Не применимо	По согласованию Сторон	

5. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- 5.1. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ для Услуг ADV приведены в Таблице 2:

Табл. 2. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ

Наименование	Продолжительность недоступности	Периодичность проведения	Уведомление Заказчика
Регламентные работы	Суммарно не более одного часа в месяц	Не чаще одного раза в 7 (семь) календарных дней	Не позднее чем за 2 (два) рабочих дня до начала периода недоступности
Аварийно-восстановительные работы	По фактическому времени, необходимому для устранения сбоя или предотвращения аварийных ситуаций	Не применимо	По факту обнаружения сбоя или непосредственно перед началом работ

- 5.2. Если обнаруженная неисправность не влияет на работоспособность основного функционала Услуги ADV и работы по её устранению могут быть проведены в часы наименьшей нагрузки, уведомление о данных работах направляется не позднее чем за два часа до начала работ.

6. ОТКАЗ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 6.1. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком в случае наступления следующих обстоятельств:
- потеря данных Заказчика произошла при проведении Регламентных или Аварийно-восстановительных работ при отсутствии пользовательских настроек, обеспечивающих резервирование данных в нескольких зонах доступности;
 - Недоступность Услуги ADV вызвана использованием Заказчиком неподдерживаемого программного обеспечения (например, собственных образов, или драйверов, которые напрямую не управляются Исполнителем), ошибок конфигурации, которые возникли из-за их несоответствия инструкции по эксплуатации;

- Недоступность Услуги ADV вызвана нарушением Заказчиком установленных лимитов, которые могут быть предусмотрены в Описаниях Услуг ADV.

- 6.2. Настоящее Соглашение не распространяется на случаи периодов Недоступности Услуги, возникших в результате обстоятельств, указанных в п.3.4 Общего Соглашения об уровне доступности Услуг.
- 6.3. Описание Услуги ADV может предусматривать дополнительные основания отказа Исполнителя от ответственности.

7. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 7.1. Размер компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги рассчитывается в отношении каждого недоступного Ресурса.
- 7.2. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсации за нарушение показателей Доступности Услуги ADV (Таблица 3):

Табл. 3. Размер компенсации за Отчётный период

Значение показателя Доступности Ресурса Услуги ADV	Время недоступности Ресурса Услуги ADV за 30 дней	Размер компенсации
≥ 99,95%	Равно или менее 22 минут	Компенсация не предоставляется
<99,95%	Более 22 минут	1% от стоимости потребленного Ресурса
<99,9%	Более 44 минут	3% от стоимости потребленного Ресурса
<99,7%	Более 2 часов	5% от стоимости потребленного Ресурса
<99,0%	Более 7 часов	10% от стоимости потребленного Ресурса
<98,0%	Более 14 часов	20% от стоимости потребленного Ресурса
<97,0%	Более 22 часов	30% от стоимости потребленного Ресурса
<96,0%	Более 29 часов	50% от стоимости потребленного Ресурса
<95,0%	Более 36 часов	100% от стоимости потребленного Ресурса