

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 |