

ОБЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ADVANCED

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг ADV (далее – Соглашение):
- 1.1.1. Является документом, фиксирующим Доступность Услуг, а также целевые количественные и качественные характеристики их предоставления, указанные в Описаниях;
- 1.1.2. Применяется исключительно к Услугам ADV, и, учитывая их специфику, не может применяться по аналогии к иным Услугам по Договору. Термины и определения, используемые;
- 1.1.3. Является специальной нормой по отношению к Услугам ADV, во всём ином, что им не урегулировано, действует Приложением № 2.0. к Договору;
- 1.1.4. В случае противоречия условий Соглашения Приложению № 2.0. к Договору или условиям Описаний Услуг ADV действует следующее: условия Описаний преваляют над Соглашением, Соглашение преваляет над Приложением № 2.0. к Договору.
- 1.2. Отступления от Соглашения в части уровня предоставления Услуг ADV могут быть установлены в соответствующем разделе Описания Услуги ADV.
- 1.3. Ответственность Исполнителя за несоблюдение условий Соглашения определяется в соответствии с Приложением № 2.0. к Договору.
- 1.4. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что дает Заказчику право на получение пересчета стоимости Услуги.

2. РЕЖИМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ, ДОСТУПНОСТЬ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГ ADV

- 2.1. Для Услуг ADV устанавливается:
- 2.1.1. Режим предоставления 24x7x365(6) - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году;
- 2.1.2. Показатель Доступности (Целевое (гарантированное) значение Доступности) - 99,95% в год.
- 2.2. Доступность Услуг измеряется в процентах и рассчитывается в соответствии со ст. 3 Приложения № 2.0. к Договору.
- 2.3. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуг ADV, проведения Исполнителем Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон (Приложение № 4 к Договору).
- 2.4. В расчет Доступности Услуги включается время недоступности по инцидентам уровня Критический и Высокий, которые произошли по вине Исполнителя.
- 2.5. Время недоступности Услуги, которое приходится на период проведения Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ, не включается в расчет Доступности Услуг ADV при условии соблюдения Исполнителем согласованных параметров информирования Заказчика в пределах временных параметров из п.4.1. Соглашения

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Принципы классификации, приоритезации и условия обработки Обращений Заказчика к Исполнителю, а также общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в процессе предоставления Услуг ADV по Договору приведены в Регламенте взаимодействия Сторон.
- 3.2. Согласно пункту 6.5. Регламента взаимодействия Сторон (Приложение № 4 к Договору) для Услуг ADV устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Табл. 1. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (ч.)	Время восстановления (ч.)	СВП
Инцидент	Критичный	0,25	4	24*7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
	Высокий	0,25	8	
	Средний	0,25	12	9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством РФ
Запрос на обслуживание	Высокий	0,25	48	9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации
	Средний	0,25	72	

Запрос на изменение	Не применимо	-	-	По согласованию Сторон
---------------------	--------------	---	---	------------------------

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И/ИЛИ СРОЧНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ в отношении Услуг ADV приведены в Таблице 2.

Табл. 2. Условия проведения Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 1 (одного) часа в месяц ¹ . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 3 (трех) часов в месяц ² . Интервалы между перерывами - не менее 7 (семи) календарных дней.	Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва.	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва.
Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Не менее чем за 2 (два) часа до начала перерыва.	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) часа до начала перерыва.
Предаварийные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Непосредственно перед началом перерыва.	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику непосредственно перед началом проведения работ.

5. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 5.1. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение Доступности Услуг ADV за период их оказания (Таблица 3).

Табл. 3. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

Доступность Услуги за Отчетный период	Время недоступности Услуги за Отчетный период	Размер компенсации
≥ 99,95 %	Равно или менее 22 минут	Компенсация не предоставляется
<99,95 %	Более 22 минут	1% от стоимости Услуги за период оказания
<99,90 %	Более 44 минут	3% от стоимости Услуги за период оказания
<99,72 %	Более 2 часов	5% от стоимости Услуги за период оказания
<99,44 %	Более 4 часов	10% от стоимости Услуги за период оказания
<98,89 %	Более 8 часов	20% от стоимости Услуги за период оказания

6. ОГРАНИЧЕНИЯ

- 6.1. В Услуги ADV а) предоставления доступа к ПО уровня гостевой операционной системы и ПО, установленного в гостевой операционной системе; б) мобильные лицензии и подписки³ не включены:
- 6.1.1. Администрирование;
 - 6.1.2. Исправление ошибок;
 - 6.1.3. Консультации по установке, эксплуатации;
 - 6.1.4. Решение инцидентов через службу поддержки Вендора;
 - 6.1.5. Обновление ПО (только для Заказчиков, использующих собственные лицензии/подписки по программе мобильных лицензий и подписок (в рамках BYOL Microsoft)).
- 6.2. В случае использования Заказчиком мобильных лицензий и подписок³ Исполнитель обязуется уведомить Исполнителя о старте использования экземпляров такого ПО при потреблении Услуг.

¹ В указанный период Услуги ADV могут быть полностью остановлены или будут недоступны критические функции, препятствующие организации работы.

² В указанный период может возникать незначительная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность Информационной системы, а именно: может быть ограничен или приостановлен полностью доступ к Консоли управления ADV, а также к API.

³ Лицензии и подписки, приобретенные по альтернативным каналам продажи на юридическое лицо Заказчика (BYOL Microsoft, «Перемещение лицензий в рамках Software Assurance», «Перемещение лицензий»).