

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
УСЛУГИ «ENTERPRISE PROJECT SERVICE»**

**1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим время доступности, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги «Enterprise Project Service» (далее – Услуга).
- 1.2. Настоящим Соглашением также устанавливается ответственность Исполнителя за несоблюдение условий Соглашения.
- 1.3. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества. Несоответствие фактического уровня качества гарантированному уровню дает Заказчику право на получение пересчета стоимости Услуги.
- 1.4. Целевые (гарантированные) значения параметров предоставляемых Услуг приведены в ст. 5 Соглашения.

**2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ**

- 2.1. В случае возникновения у Заказчика любых запросов, связанных с Услугой, необходимо связаться с технической поддержкой, используя контактные данные, которые указаны в Таблице 1.

Таблица 1. Контакты технической поддержки

| Способы связи     | Контакты             |
|-------------------|----------------------|
| Телефон           | 8 800 44424 99       |
| Электронная почта | support@sbercloud.ru |

**3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ**

- 3.1. Принципы классификации и условия обработки Обращений Заказчика к Исполнителю, а также общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в процессе предоставления Услуги по Договору приведены в Регламенте.
- 3.2. Согласно пунктам 6.4, 6.5. Регламента (Приложение № 4 к Договору), для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 2).

Таблица 2. Целевые показатели по обработке Обращений

| Тип      | Приоритет | Время реакции (мин.) | Время восстановления (ч.) | Окно предоставления сервиса   |
|----------|-----------|----------------------|---------------------------|---|
| Инцидент | Критичный | 15                   | 4                         | 24*7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни                   |
|          | Высокий   | 15                   | 8                         |   |
|          | Средний   | 15                   | 12                        | 9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за |

| Тип                    | Приоритет    | Время реакции (мин.) | Время восстановления (ч.) | Окно предоставления сервиса  |
|------------------------|--------------|----------------------|---------------------------|--|
|                        |              |                      |                           | исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации   |
| Запрос на обслуживание | Высокий      | 15                   | 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      | 15                   | 72                        |  |
| Запрос на изменение    | Не применимо |                      |                           | По согласованию Сторон   |

#### 4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНЫХ РАБОТ

- 4.1. Регламентные и/или Срочные работы проводятся в соответствии с разделом 14 Регламента (Приложение № 4 к Договору).
- 4.2. Классификация работ технического обслуживания и показатели интервалов между перерывами представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Классификация работ технического обслуживания

|   | Наименование работ           | Продолжительность и интервалы между перерывами  | Уведомление Заказчика                                  | Дополнительные условия  |
|---|------------------------------|---|--|---|
| 1 | Плановые регламентные работы | Суммарная продолжительность перерывов – не более 1 (одного) часа в месяц <sup>1</sup> .<br>Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 3 (трех) часов в месяц <sup>2</sup> .<br>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                           |
| 2 | Аварийные 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 |

<sup>1</sup> В указанный период Услуги могут быть полностью остановлены или будут недоступны критически функции, препятствующие организации работы.

<sup>2</sup> В указанный период может возникать незначительная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность Информационной системы.

## 5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

5.1. Целевые (гарантированные) значения доступности Услуги приведены в **Error! Reference source not found.**

Таблица 4. Показатели доступности Услуги

| Наименование услуги        | Доступность услуги в год, % |
|----------------------------|-----------------------------|
| Enterprise Project Service | 99,95 % доступности в год   |

5.2. Доступность Услуги измеряется в процентах и рассчитывается по формуле:  $(\text{СВД} - \text{ВН}) / \text{СВД} \times 100$ , где

- СВД – согласованное время доступности Услуги;
- ВН – суммарное время недоступности Услуги (на основании данных от системы мониторинга и зарегистрированных в отчетный период заявок заказчика) за вычетом времени на коммуникации представителей Исполнителя с представителями Заказчика с целью уточнения параметров Обращений.

5.3. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в период оказания ее оказания не ниже того, что заявлен выше.

## 6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 5):

Таблица 5. Компенсации за нарушение целевых показателей доступности Услуги

| Фактическая доступность Услуги за отчетный период, % | Время недоступности Услуги за отчетный период (минуты или часы) | Размер компенсации, %                      |
|--|---|--|
| $\geq 99,982$ %                                      | Равно или менее 7,8 минут                                       | Компенсация не предоставляется             |
| $< 99,982$ %   | Более 7,8 минут   | 1% от стоимости Услуги за период оказания  |
| $< 99,95$ %  | Более 22 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 |

6.2. Общая сумма компенсации за нарушение времени реакции и времени восстановления ограничена 20 % месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.

6.3. Для получения компенсации Заказчик должен в течение 60 дней с момента обнаружения нарушения условий Соглашения направить Исполнителю претензию, руководствуясь правилами и условиями подачи Обращений, указанными в Регламенте.

6.4. При нарушении Заказчиком сроков и условий подачи претензий, Исполнитель вправе отказать в предоставлении компенсации.

## 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Все изменения и дополнения к настоящему Соглашению оформляются Дополнительными соглашениями к настоящему Соглашению и действительны при условии, если они подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.
- 7.2. Настоящее Соглашение составлено в 2 (двух) подлинных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.