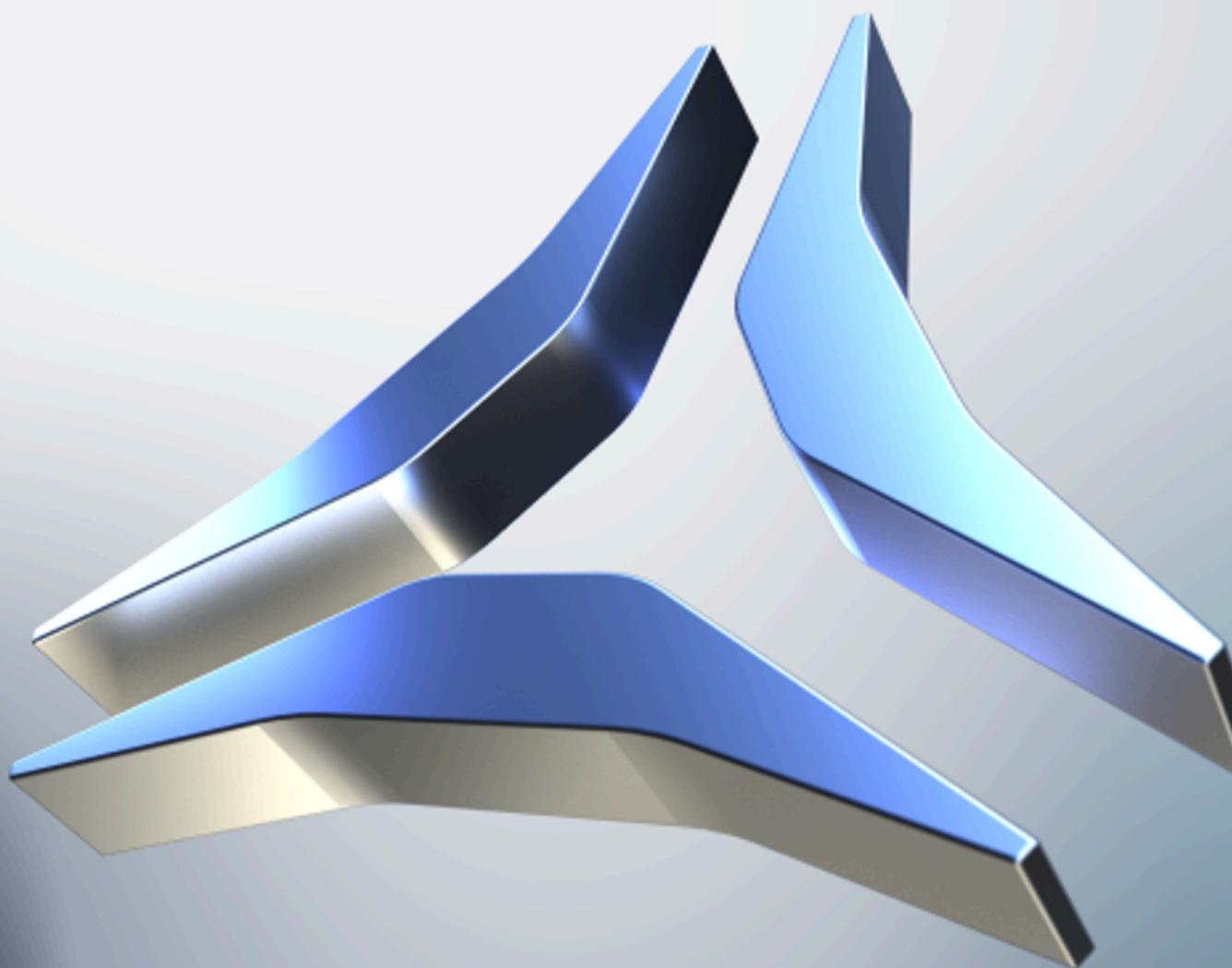


Приложение N°2.2

SLA услуги удаленного доступа к ПО “RuPost”



1. ВРЕМЯ БЕЗОТКАЗНОЙ РАБОТЫ И ДОСТУПНОСТЬ

1.1. Гарантированный ежемесячный уровень доступности программного обеспечения “RuPost” размещенного на Платформе Astra Cloud:

- Почтовые сервисы (SMTP/IMAP/POP3/CalDAV/CardDAV): 99,95%
- Панель управления и Веб-клиент: 99,95%

Метод измерения: Доступность измеряется автоматизированными средствами мониторинга Исполнителя, которые осуществляют проверку ключевых сервисов (SMTP, IMAP, Веб-интерфейс) с периодичностью не более 5 (пяти) минут.

Отчетный период: Календарный месяц.

1.2. Определение Недоступности к Программному обеспечению

1.2.1. Под “Недоступность программного обеспечения” подразумевается невозможность Заказчика осуществлять получение и отправку сообщений электронной почты, возникшая по вине Исполнителя.

1.2.2. В случае несоблюдения Исполнителем гарантированного Уровня Доступности программного обеспечения, Исполнитель обязуется предоставить Заказчику Компенсацию по запросу.

1.2.3. Запрос на Компенсацию должен быть направлен Заказчиком Исполнителю, на адрес электронной почты operations@astracloud.ru. В теме письма необходимо указать “Запрос выплаты компенсации для *Наименование юр.лица Заказчика\Наименование Услуги* “. В письме необходимо указать дату начала и время в течение которого Заказчику было недоступно программное обеспечение.

Запрос на Компенсацию должен быть направлен Заказчиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с конца месяца, в котором произошел инцидент. Исполнитель рассматривает запрос в течение 10 (десяти) рабочих дней и предоставляет мотивированный ответ. Компенсация предоставляется в виде бонусов и зачетов в счет будущих периодов использования услуги.

1.2.3. Размер Компенсации зависит от фактического процента доступности программного обеспечения в отчетном периоде и рассчитывается по формуле:

$$(\text{Общее время в минутах в месяце} - \text{Время простоя}) / \text{Общее время в минутах в месяце} * 100\%$$

Время простоя — это период, в течение которого доступ к Почтовым сервисам, Панеле управления или Веб-клиенту полностью или частично был недоступен из-за проблем на стороне Исполнителя (оборудование, сеть, вспомогательное ПО).

% времени доступности за отчетный период	% Компенсации от стоимости Услуги
99,95-95,00	15%
менее 95,00	40%

1.2.4. Исключения из расчета доступности.

Время простоя не учитывается в следующих случаях:

- Плановые работы, согласованные с Заказчиком не позднее чем за 24 часа до начала таких работ.

- Сбои, вызванные действиями или бездействием Заказчика (например, неправильная настройка ПО администрируемого Заказчиком).
- Действия Заказчика и (или) третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь, использованием оборудования и (или) программного обеспечения третьих лиц, повлекшие за собой Недоступность.
- Нарушение Заказчиком технических ограничений по использованию программного обеспечения и/или использованием программного обеспечения сверх установленных Квот и Лимитов.
- Форс-мажорные обстоятельства (стихийные бедствия, аварии на стороне поставщиков услуг и т.д.).
- Проведение профилактических или Аварийных работ, необходимых для устранения критических уязвимостей.

1.2.5. Процедура эскалации.

В случае несогласия Заказчика с расчетом Компенсации или отказом в ее предоставлении, Заказчик вправе направить претензию на юридический адрес Исполнителя. Все споры решаются в порядке, предусмотренном Офертой.

2. Время реакции и устранения инцидентов

2.1. Исполнитель классифицирует инциденты и обязуется реагировать на них в следующие сроки:

Приоритет	Описание	Время реакции	Цель устранения
Критический	Полная недоступность услуги	20 мин	2 часа
Высокий	Частичная недоступность, серьезное снижение производительности	20 мин	8 часов
Средний	Отдельные функции недоступны, но есть обходной путь	20 мин	24 часа
Низкий	Не влияет на работу услуги, вопрос по функционалу	60 мин	N/A