**Приложение №1 к ТЗ № 16-202У**

**г. Санкт-Петербург « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 г.**

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее – «Соглашение») между \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – «Исполнитель») и Предприятие средств диспетчерского и технологического управления и информационных технологий (ПСДТУиИТ) филиала "Невский" ОАО" ТГК-1" (далее – «Заказчик») определяет набор гарантируемых параметров качества Услуг на основе Сети Исполнителя и устанавливает для них соответствующие гарантируемые пороговые значения, условия дающие право Заказчику на получение перерасчета, а так же описывает процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых и неотложных ремонтных работ и сервисной поддержкой.

Используемые термины, определения и сокращения приведены в пункте 2 данного Соглашения.

# 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Доступность Услуги** (SA, Service Availability) – это отношение количества минут в Отчетном периоде, в течение которого Услуга была доступна, к общему количеству минут в Отчетном периоде, выраженное в процентах.

# 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТИ И НЕДОСТУПНОСТИ

Услуга считается недоступной, если она вышла из строя в связи с неисправностью. Под неисправностью понимается состояние Услуги, когда она не готова к эксплуатации или её эксплуатационные характеристики не соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.

Недоступность Услуги, вызванная любой из перечисленных ниже причин, не является основанием для заявления Клиентом своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги:

* Проведение плановых и неотложных ремонтных работ, в случае если работы проводятся с уведомлением в сроки, определенные настоящим Соглашением;
* Время, затраченное Исполнителем на получение доступа к Оборудованию Исполнителя, расположенному на Объекте Заказчика;
* Перерывы в оказании Услуги, вызванные согласованной с Заказчиком приостановкой или прекращением предоставления Услуги;
* Перерывы в предоставлении Услуги, вызванные умышленными или неумышленными действиями Клиента;
* Перерывы в предоставлении Услуги и задержки в восстановлении работоспособности Услуги, вызванные отказом или неспособностью Заказчика обеспечить содействие сотрудникам в установлении и устранении неисправностей;
* Форс-мажор.

# 3. ПРОЦЕДУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

**3.1.** **Язык**

Обмен информацией между Заказчиком и Исполнителем в отношении составления отчетов о неисправностях осуществляется на русском языке.

**3.2.** **Неисправности, выявленные силами Ростелекома**

В случае обнаружения силами Исполнителя какой-либо неисправности в оказании Услуги, Исполнитель регистрирует неисправность и принимает меры по ее устранению, а также оперативно направляет уведомление об обнаруженной неисправности Заказчику не позднее 1 (одного) часа с момента обнаружения неисправности, в соответствии с контактными данными, указанными в Разделе 9 настоящего Соглашения.

В уведомлении, направленном Заказчику, указывается номер зарегистрированной неисправности, время обнаружения и краткое описание неисправности.

**3.3. Неисправности, выявленные силами Заказчика**

В случае обнаружения Заказчиком какой-либо неисправности в работе Услуги, он информирует о наличии неисправности Исполнителя по контактным данным, указанным в Разделе 9 настоящего Соглашения. Информация предоставляется устно по телефону с последующим уведомлением по электронной почте и/или по факсу.

Исполнитель регистрирует неисправность, принимает меры по ее устранению и в течение 1 (одного) часа сообщает Заказчику номер зарегистрированной неисправности, время регистрации неисправности с кратким описанием неисправности. Уведомление направляется по электронной почте и/или по факсу.

# 4. ПРОЦЕДУРА УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И ПРОВЕДЕНИЯ РЕМОНТНЫХ РАБОТ

После выявления неисправности Исполнителем или сообщения о неисправности Заказчиком, Исполнитель проводит анализ неисправности, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует неисправность, при возможности, переключает Заказчика на резервный канал и начинает ремонтные работы.

Исполнитель по запросу информирует Заказчика о характере неисправности, принятых мерах, предположительных сроках ремонта и возможности переключения на резерв.

Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.

Устранив неисправность, Исполнитель информирует об этом Заказчика. В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении неисправности, ответственный сотрудник Заказчика, указанный в Разделе 9 настоящего Соглашения, предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на электронный адрес Исполнителя, указанный в Разделе 9 настоящего Соглашения или информирует Исполнителя о причинах, по которым он отказывается подтвердить устранение неисправности. Если Заказчик не представляет указанное уведомление в течение 2 часов, неисправность считается устраненной и зарегистрированная проблема автоматически закрывается.

Письменное уведомление об устранении неисправности направляется Заказчику на электронный адрес ответственного лица указанного в Разделе 9 настоящего Соглашения в течение 3 (трех) рабочих дней в случае, если от Заказчика поступил запрос на предоставление указанного уведомления или запрос на открытие проблемы поступил на электронную почту. В уведомлении должна содержаться следующая информация:

* Регистрационный номер неисправности;
* Время регистрации проблемы в Исполнителем;
* Время устранения неисправности;
* Продолжительность неисправности по времени;
* Причина неисправности;

Продолжительность интервала неисправности Услуги по времени рассчитывается как промежуток времени между временем регистрации неисправности и временем устранения неисправности, при условии, что Заказчик подтверждает устранение неисправности, за исключением случаев, когда:

* Задержка в получении подтверждения устранения неисправности вызвана тем, что Исполнитель не смог связаться с Заказчиком;
* Задержка произошла по вине Заказчика.

Уведомление об устранении неисправности используется Заказчиком для заявления своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги согласно п. 7. настоящего Соглашения.

# 5. ПРИОРИТЕТЫ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Неисправности подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:

Первый приоритет: авария – полное прерывание в предоставлении Услуги, продолжительностью более 15 минут, вызванное неисправностями на сети и/или оборудовании Исполнителя.

Второй приоритет: предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги, продолжительностью не более 15 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час.

Третий приоритет: любые возникающие неисправности, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса (QoS), при которых параметры услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания.

Четвертый приоритет: обращения Заказчика по техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуги, за исключением обращений по неисправностям первого, второго и третьего приоритетов.

Продолжительность устранения неисправности, а также периодичность информирования Исполнителем Заказчика о ходе устранения неисправности, указаны в Таблице №1.

**Таблица №1 Продолжительность устранения неисправности:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **Продолжительность устранения неисправности** | **Периодичность информирования Заказчика о**  **ходе устранения неисправности** | **Время проведения работ**  **(время Московское)** |
| Первый\* | Не более 6 часов\*\* | По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности | Круглосуточно |
| Второй | Не более 8 часов | По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности | Ежедневно с 9:00 до 18:00 |
| Третий | Не более 3 рабочих дней | По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности | Рабочие дни с 9:00 до 18.00 |
| Четвертый | Не более 10 рабочих дней | По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности | Рабочие дни с 9:00 до 18.00 |

\* - в случае повреждения кабеля, время устранения неисправности не более 72 часов.

\*\* - аварии, возникающие у клиента на территории г. Санкт-Петербурга, устраняются в течение 4 часов. В случае повреждения кабеля, время устранения неисправности не более 72 часов.

# 6. ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Услуги оказываются в режиме «24х7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.

# 7. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕРЕРАСЧЕТА

**7.1. Расчет доступности**

Доступность Услуги (SA) – рассчитывается, как отношение разницы между Общим временем предоставления услуги в течение Периода измерения Услуги и суммарной продолжительностью неисправностей, первого приоритета, приведших к полному отсутствию услуги и произошедших за Период измерения Услуги, к общему времени предоставления услуги в течение Периода измерения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Общее время* - *Σ(Продолжительность неисправностей)* |  |  |
| **SA =** |  | *\* 100%* | , где |
|  | *Общее время* |  |  |

*Общее время* - общая продолжительность предоставления услуги за Период измерения Услуги.

*Период измерения Услуги* - означает промежуток времени с даты начала предоставления услуги в текущем Отчетном периоде до даты окончания предоставления услуги в текущем Отчетном периоде.

*Σ(Продолжительность неисправностей)* - общая продолжительность неисправностей, первого приоритета, приведших к полному отсутствию услуги и произошедших за Период измерения Услуги.

**7.2. Условия предоставления перерасчета**

Гарантируемый параметр Доступность Услуги составляет не менее 99,7% (девяносто девять целых семь десятых процента) в месяц, в течение всего срока действия настоящего Соглашения.

В случае если гарантированная Доступность Услуги не соответствует указанным величинам, Заказчик имеет право на перерасчет Ежемесячного платежа.

Схема перерасчета Ежемесячного платежа представлена в Таблице №2.

**Таблица №2 Схема перерасчета Ежемесячного платежа:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Замеряемая доступность (a) (%, ежемесячно)** | **Перерасчет Ежемесячного платежа** **(% от начисленного платежа)\*** |
| a ≥ 99.7 | 0% |
| 99.7 > a ≥99.375 | 3% |
| 99.375 > a ≥99.03 | 5% |
| 99.03 > a ≥98.681 | 7% |
| 98.681> a ≥ 98.333 | 10% |
| 98.333% >a | 10% +1/720  за каждый час перерыва в обслуживании |

*\*- Указан максимальный % для перерасчета Ежемесячного платежа, может быть изменен в меньшую сторону, по усмотрению Менеджера по продажам на стадии заключения Дополнительного соглашения.*

Исполнитель производит перерасчет всех Ежемесячных платежей, в рамках конкретного Бланка заказа, на основании Таблицы №2, при поступлении от Заказчика запроса на перерасчет и оформленного «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг» подтверждающего факт перерыва по истечении каждого Отчетного периода, в котором не соблюдались условия настоящего Соглашения. Запрос направляется по электронной почте, указанному в Разделе 9 настоящего Соглашения, не позднее 10 (десятого) числа следующего за Расчетным периодом, оригинал направляется почтой.. Если такой запрос от Заказчика не поступил в указанный срок, то перерасчет не производится.

Общая сумма перерасчета стоимости Услуг по настоящему Соглашению не может превышать 20% (двадцать процентов) Ежемесячных платежей за предыдущий Отчетный период, в котором была оказана соответствующая Услуга.

# 8. ПЛАНОВЫЕ И НЕОТЛОЖНЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ

**8.1. Плановые ремонтные работы**

Исполнитель или его субподрядчик может проводить плановое техническое обслуживание, в том числе и РНР, модернизацию или усовершенствование сети или сетевого оборудования. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать перерывы в оказании Услуги. Временные перерывы в работе Услуги, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не рассматриваются как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Заказчикаом своих прав на получение перерасчета оплаты.

При наличии технической возможности плановые ремонтные работы проводятся в следующие интервалы времени:

- Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ, затрагивающих всю сеть Исполнителя (или часть сети, находящуюся в зоне ответственности нескольких филиалов[[1]](#footnote-1) компании Исполнителя) – от 23.00 до 06.00 (Московское время).

- Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ, затрагивающих часть сети, относящуюся к одному филиалу компании Исполнителя (*Работы влияющие на непрерывное оказание услуг только клиентам одного филиала компании Исполнителя*) - от 23.00 до 06.00 (Местное время).

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 3 (трое) суток до начала работ. За исключением случаев, когда Исполнитель не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые ремонтные работы на сети Исполнителя проводятся по требованию Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации или иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России (в соответствии с ст.66 Федерального закона «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ, а также в Постановлении Правительства РФ от 31.12.2004 № 895).

В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается:

* время;
* дата;
* перечень подключений Заказчика, на которые распространяется действие ПРР;
* продолжительность проведения плановых ремонтных работ;
* контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

Заказчик уведомляет Исполнителя о проведении любых плановых ремонтных работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на Услуге, минимум за 1 (одни) сутки до начала работ.

При изменении сроков проведения плановых ремонтных работ или их отмене Заказчик оповещает Исполнителя в кратчайшие сроки после принятия решения.

**8.2.** **Неотложные ремонтные работы**

Неотложные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются прерывания в оказании Услуги, существенные ухудшения параметров качества или отклонения от режима работы оборудования, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

Перерывы в работе Услуги, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 4 (четырех) часов, не могут рассматриваться как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Заказчика своих прав на получение перерасчета оплаты.

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ, минимум за 4 (четыре) часа до начала указанных работ.

В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается:

* время;
* дата;
* перечень подключений Заказчика, на которые распространяется действие ПРР;
* продолжительность проведения неотложных ремонтных работ;
* контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

Заказчик уведомляет Исполнителя о проведении любых неотложных ремонтных работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на Услуге, минимум за 2 (два) часа до начала работ.

При изменении сроков проведения неотложных ремонтных работ или их отмене Заказчик оповещает Исполнителя в кратчайшие сроки после принятия решения.

# 9. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Регистрация обращения Заказчика о неисправности и координация действий, направленных на устранение неисправности проводится сотрудником отдела сервисной поддержки и сопровождения продаж.

|  |  |
| --- | --- |
| Часы работы: | Круглосуточно.  (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году) |
| Телефон: |  |
|  |  |
| E-mail: |  |

Для координации взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком по вопросам предоставления и поддержки Услуги, Заказчику предоставляется сервис-менеджер.

Сервис-менеджер является сотрудником отдела сервисной поддержки и сопровождения продаж и отвечает за оказание сервисной поддержки Заказчику, в том числе:

* Координацию всех действий Исполнителя, направленных на своевременное предоставление сервисов Заказчику и выполнение всех контрактных обязательств;
* Участие в процедуре эскалации;
* Организацию и проведение встреч по качеству предоставляемых Услуг и порядку взаимодействия между сторонами;
* Предоставление по запросу Заказчика отчетов о прерываниях предоставления Услуг за согласованный период;

Контроль за своевременным решением всех поступивших от Заказчика запросов.

|  |  |
| --- | --- |
| Часы работы: |  |
| Телефон: |  |
|  |  |
| E-mail: |  |

Эскалация проводится в случаях нарушения сроков устранения неисправности, а так же по требованию Заказчика.

Координаты ответственных сотрудников Исполнителя, по которым проводится поэтапное информирование в случае несогласия с ходом решения возникающих проблем, указаны в Таблице эскалации Исполнителя.

*Примечание: процедура эскалации проводится круглосуточно с соблюдением иерархического порядка (маршрута эскалации) согласно указанным в Таблице эскалации данным.*

**Таблица** Эскалации Исполнителя

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень эскалации | Должность | ФИО | Контактные данные |
|  |  |  |  |

# 10. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

|  |
| --- |
|  |
| Должность: Директор ПСДТУ и ИТ  ф-ла «Невский» ОАО «ТГК-1» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Малафеев |

1. Филиал - обособленное подразделение Исполнителя, расположенное вне места нахождения Исполнителя и осуществляющее функции Исполнителя или их часть. [↑](#footnote-ref-1)