

# СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

г. Москва

« 05 » февраля 2024 г.

Настоящим документом федеральное государственное бюджетное учреждение «Ордена Трудового Красного Знамени Российской научно-исследовательский институт радио имени М.И. Кривошеева» (ФГБУ НИИР), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», выражает намерение заключить соглашение (далее – Соглашение) с пользователем информационной системы телефонной нумерации, именуемым в дальнейшем «Пользователь». Соглашение признается заключенным с момента его акцепта Пользователем. Под акцептом в целях Соглашения признается подписание Пользователем договора на оказание услуг обработки и предоставления информации из информационной системы телефонной нумерации.

Соглашение определяет уровень обслуживания сервиса информационной системы телефонной нумерации (далее – «Сервис»).

## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

### 1. Предмет Соглашения

- 1.1. Соглашение состоит из общих условий предоставления Исполнителем гарантий доступности Сервиса и условий его уровня обслуживания.
- 1.2. Гарантия доступности Сервиса применяется при условии соблюдения Пользователем Технических условий подключения к Сервису и технических ограничений, установленных Исполнителем.

### 2. Доступность Сервиса

- 2.1. Сервис функционирует на базе не менее двух отдельных узлов, работающих независимо и автономно друг от друга. Доступ к каждому узлу Сервиса осуществляется с помощью собственного уникального сетевого адреса (URL).
- 2.2. Уровень обслуживания Сервиса определяется в процентах от максимального времени доступности.
- 2.3. Сервис считается доступным в каждый конкретный момент времени, если в этот момент времени доступен хотя бы один из его узлов.
- 2.4. Процент доступности Сервиса за отчетный период рассчитывается по следующей формуле:

$$\frac{(\text{Максимальное время доступности} - \text{Время недоступности})}{\text{Максимальное время доступности}} * 100\%, \text{ где:}$$

Максимальное время доступности – максимально возможное количество минут работы Сервиса в отчетном периоде с учетом технических ограничений, установленных Исполнителем;

Время недоступности сервиса – интервал времени недоступности в отчетном периоде (в минутах), который зафиксирован Исполнителем на основании собственных данных, и/или интервал времени с момента отправки Пользователем в адрес Исполнителя сообщения о недоступности Сервиса (всех его узлов) на адрес электронной почты технической поддержки Исполнителя: [istn@niir.ru](mailto:istn@niir.ru), факт которой был впоследствии подтвержден со стороны Исполнителя, до момента возобновления работы Сервиса после завершения восстановительных работ на стороне Исполнителя.

2.5. Сообщение о недоступности, направляемое Пользователем в адрес Исполнителя, должно содержать обязательные реквизиты:

- тему обращения в формате:  
«Недоступность\_Сервиса\_ИСТН\_Наименование\_Пользователя»;
- дату и время возникновения недоступности Сервиса;
- описание проблемы в работе Сервиса с приложением скриншота(-ов), трассировок, дампов и иных файлов и сведений, которые должны способствовать скорейшей локализации и устранению проблемы (при наличии).

Пользователь обязуется следовать инструкциям Исполнителя, в соответствии с полученным ответом, и незамедлительно сообщить Исполнителю о восстановлении доступа к Сервису.

2.6. Пользователь обязуется сотрудничать с Исполнителем для определения причины недоступности, её устранения и восстановления работоспособности Сервиса.

### **3. Компенсация**

3.1. В случае несоблюдения Исполнителем гарантированного уровня обслуживания, Исполнитель обязуется предоставить Пользователю компенсацию. Запрос на компенсацию должен быть направлен Пользователем в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты возникновения инцидента на официальный адрес Исполнителя, в противном случае Пользователь лишается права на получение компенсации. Запрос обязательно должен содержать дату и время инцидента, за который запрашивается компенсация.

3.2. Размер компенсации зависит от фактического процента доступности Сервиса и общей стоимости потребленного Сервиса в отчетном периоде, в котором была зафиксирована недоступность Сервиса.

3.3. Размер компенсации ни при каких обстоятельствах не может превышать стоимость потребленного Сервиса в отчетном периоде, в котором была зафиксирована недоступность Сервиса.

3.4. При расчете процента доступности Сервиса в отчетном периоде используются данные Исполнителя. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале недоступности Сервиса, указывающими на более раннее время начала недоступности Сервиса, чем время направления сообщения Пользователем, то Исполнитель может использовать такие данные.

3.5. Компенсация является единственным и исключительным возмещением Пользователю за несоблюдение гарантированного уровня обслуживания.

3.6. Предоставленная компенсация является скидкой, уменьшающей стоимость услуг в отчетном периоде, в котором Исполнитель произвел расчет компенсации, и не может быть использована иным способом. Предоставление компенсации не предполагает выплату денежных средств Пользователю.

3.7. Расчет компенсации осуществляется на основании данных Исполнителя. Компенсация предоставляется в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления Пользователем запроса на компенсацию за инциденты, подтвержденные со стороны Исполнителя. В случае возникновения споров относительно процента доступности Сервиса в отчетном периоде, в котором возникла недоступность, срок предоставления компенсации может быть продлен до 60 (шестидесяти) календарных дней.

### **4. Ограничения**

4.1. Действие Соглашения не распространяется на случаи недоступности, вызванные следующими обстоятельствами:

4.1.1. действиями Пользователя и (или) третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь, использованием оборудования и (или) программного обеспечения третьих лиц, повлекшие за собой недоступность Сервиса;

- 4.1.2. проведением профилактических и аварийных работ;
  - 4.1.3. требованием государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
  - 4.1.4. обстоятельствами непреодолимой силы;
  - 4.1.5. нарушением Пользователем технических ограничений по использованию Сервиса и/или использованием Сервиса сверх установленных квот и лимитов;
  - 4.1.6. нарушением Пользователем условий Договора;
  - 4.1.7. потерей внешней связности, произошедшей вследствие наступления обстоятельств, независящих от Исполнителя, в том числе в случаях проблем на стороне каналов связи провайдеров, а также DoS или DDoS-атак на узлы Сервиса.
- 4.2. Исполнитель вправе прерывать работу Сервиса для проведения необходимых профилактических работ или аварийных работ. Недоступность, связанная с проведением профилактических работ или аварийных работ, не подлежит компенсации в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, в случае если общее время недоступности сервиса не превышает 3 (трех) часов в отчетном периоде (календарном месяце). В случае необходимости в проведении аварийных работ, Исполнитель вправе прервать работу Сервиса без направления предварительного уведомления Пользователю.
- 4.3. Исполнитель вправе прерывать работу Сервиса для проведения необходимых профилактических работ, в том числе в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении доступа к Сервису, если Исполнитель предварительно уведомит Пользователя за 3 (три) календарных дня до момента начала профилактических работ, влекущих перерывы в работе Сервиса, путем публикации на своём официальном сайте соответствующей информации (в том числе с указанием продолжительности профилактических работ).
- 4.4. Исполнитель вправе отказать Пользователю в предоставлении компенсации в случае наличия у Пользователя просроченной задолженности по оплате услуг по Договору до момента её погашения.

## 5. Термины

Термины, используемые в Соглашении, имеют следующие значения:

**Аварийные работы** – работы, проводимые Исполнителем без уведомления Пользователя, в целях предотвращения аварий и иных обстоятельств, угрожающих безопасности и работоспособности Сервиса, в том числе, но не ограничиваясь, следующие обстоятельства: использование Пользователем Сервиса с нарушением технических ограничений, установленных Исполнителем, несанкционированный доступ третьих лиц к Сервису, обстоятельства непреодолимой силы (пожар, наводнение, землетрясение, военные действия, контртеррористические операции, действия и нормативные указания государственных органов, иные обстоятельства).

**Доступность Сервиса (и/или Уровень обслуживания)** – гарантируемое время работоспособности Сервиса в отчетном периоде в соответствии с параметрами, заявленными Исполнителем.

**Компенсация** – скидка, предоставляемая со стороны Исполнителя Пользователю в качестве возмещения за нарушение условий Соглашения.

**Недоступность** – интервал времени, в течение которого Сервис не соответствует заявленным Исполнителем параметрам работоспособности, в том числе по причине потери внешней связности отдельного узла Сервиса.

## 6. Уровень обслуживания Сервиса

В настоящем разделе определяется уровень обслуживания Сервиса и размер компенсации.

Уровень доступности Сервиса – 99,95% за отчетный период.

Размер компенсации

<b>Процент времени доступности Сервиса за отчетный период</b>	<b>Компенсация, % от стоимости услуг за отчетный период</b>
> 99,00% – 99,95%	10%
95.00% – 99,00%	15%
< 95,00%	30%