

## **НЕИСПРАВНОСТИ В РАБОТЕ ПЛАТФОРМЫ И СРОКИ ИХ УСТРАНЕНИЯ**

1. Под неисправностью в работе Платформы (далее – Неисправность) Оператором Платформы понимается такое состояние Платформы, при котором отсутствует возможность использования Платформы в целом или отдельных ее функциональных возможностей.
2. Оператор Платформы классифицирует Неисправности по следующим категориям:
  - 2.1. Малозначительные, которые не носят массового характера, выражаются в сбое у одного Пользователя и влекут за собой невозможность использования определенной функциональной возможности Платформы. При этом существует альтернативный вариант совершения временно недоступного действия.
  - 2.2. Значительные, которые не носят массового характера, выражаются в сбое у одного Пользователя и влекут за собой невозможность использования определенной функциональной возможности Платформы. При этом альтернативный вариант совершения временно недоступного действия отсутствует.
  - 2.3. Массовые, которые носят массовый характер, выражаются в невозможности использования одной или нескольких функциональных возможностей Платформы всеми Пользователями. При этом Платформа остается доступной для входа и продолжения работы.
  - 2.4. Критические, выражающиеся в недоступности Платформы для входа всем Пользователем, например, при входе на платформу возникает ошибка, не отображается страница ввода Аутентификационных данных, невозможно войти на Платформу, невозможно продолжать работу.
3. Неисправности устраняются Оператором платформы в следующие сроки:
  - 3.1. Малозначительные Неисправности – 60 (шестьдесят) рабочих дней;
  - 3.2. Значительные – 14 (четырнадцать) рабочих дней;
  - 3.3. Массовые – 10 (десять) рабочих дней; в случае, если Массовая Неисправность имеет сложную структуру, Оператор Платформы вправе определить иной срок устранения Неисправности и её последствий, опубликовав такой срок устранения на Сайте и/или Платформе.
  - 3.4. Критические – 7 (семь) рабочих дней; в случае, если Критическая Неисправность имеет сложную структуру, Оператор Платформы вправе определить иной срок устранения Неисправности и её последствий, опубликовав такой срок устранения на Сайте и/или Платформе.