

## УТВЕРЖДЕНО

приказом Директора  
ООО «Активные технологии»  
№ 1-01 от 04.01.2023

### Соглашение об уровне обслуживания в рамках услуги «IT-обслуживание сторонних ресурсов»

#### 1. Предмет Соглашения

**1.1.** Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Публичной оферты (предложения) на заключение договора оказания услуг ООО «Активные технологии» (далее – Публичная оферта) и определяет порядок и условия предоставления Заказчику услуги «IT-обслуживание сторонних ресурсов».

**1.2.** Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения Стороны руководствуются условиями Публичной оферты.

#### 2. Термины и определения

**2.1. Центр поддержки** — автоматизированная система регистрации и учёта заявок Заказчика.

**2.2. Техническая поддержка** — настройка, администрирование операционной системы и программного обеспечения Заказчика, направленные на обеспечение стабильной и бесперебойной работы компьютерных программ в рамках оказания услуги «IT-обслуживание сторонних ресурсов».

**2.3. Инцидент** — любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования компьютерных программ, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования программного обеспечения Заказчиком.

**2.4. Заявка** — сообщение, которое передается Заказчиком Исполнителю в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, относительно предоставления и получения Технической поддержки.

**2.5. Время реакции** — промежуток времени с момента получения Заявки Исполнителем до получения Заказчиком письменного подтверждения приёма, квалификации Заявки, и начала работы над ней.

**2.6. Время решения** — промежуток времени с момента письменного подтверждения Исполнителем о начале работы над Заявкой до момента выполнения задачи, устранения Инцидента или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке.

**2.7. Рабочие часы Исполнителя** — промежуток времени с 9.00 до 18.00 в рабочие дни.

#### 3. Объем Технической поддержки.

**3.1.** В настоящем разделе описан объем предоставляемой Технической поддержки услуги «IT-обслуживание сторонних ресурсов».

**3.2.** Установка, настройка и администрирование следующего перечня программного обеспечения:

- операционные системы: Microsoft Windows Server, Red Hat Linux, CentOS, Debian, Ubuntu, Fedora;
- web-серверы: Apache, Microsoft IIS, Nginx;
- серверы баз данных: MySQL, Microsoft SQL Server, PostgreSQL;
- серверы DNS: Bind, PowerDNS, Microsoft DNS Server;
- FTP серверы: Vsftpd, Pure-ftp, ProFTPD, Microsoft FTP Server;
- почтовые серверы: Exim, MailEnable, Qmail, Sendmail, Postfix, Microsoft Exchange, Dovecot, Cyrus, SpamAssassin, Courier IMAP;

- панели управления: Plesk, Cpanel, ISPmanager;
- виртуализации: VMware, CloudServer;
- резервное копирование и восстановление: Veeam, Acronis;
- системы мониторинга: Zabbix;
- балансировка, проксирование: HAProxy, Nginx;
- сервисы кэширования данных: Redis, Memcached.

**3.3.** Консультации по работе, настройке и конфигурированию системных служб операционных систем семейства Windows и Unix.

**3.4.** Плановая установка обновлений и плановая перезагрузка серверов (по согласованию с Заказчиком).

**3.5.** Оптимизация настроек программного обеспечения под требования Заказчика.

**3.6.** Консультации по вопросам лицензирования программного обеспечения.

**3.7.** Предоставление информации о поступлении пакетов обновлений и исправлений программного обеспечения Майкрософт, Linux, установленного у Заказчика, рассылки об исправлениях, влияющих на безопасность поддерживаемых продуктов.

**3.8.** Обновление программного обеспечения, входящего в дистрибутив операционных систем (по согласованию с Заказчиком).

**3.9.** Анализ журналов системных событий на предмет возможных инцидентов и проблем.

**3.10.** Управление, настройка и контроль за выполнением задач службами резервного копирования согласно выбранной стратегии резервного копирования.

**3.11.** Восстановление данных и сервисов в случае ошибок или сбоев, по запросу.

**3.12.** Решение вопросов и задач на стыке работы облачной инфраструктуры и операционных систем: скорость работы операционной системы, скорость обращения к дисковой системе, скорость работы приложений.

**3.13.** Инцидентная поддержка: локализация и диагностика неисправностей, восстановление работоспособности программного обеспечения при сбоях.

**3.14.** Настройка мониторинга доступности сервисов, служб, дискового пространства, загруженности процессора, оперативной памяти, сети и др. применимых параметров.

**3.15.** Осуществление мониторинга за состоянием ключевых сервисов информационной системы Заказчика.

**3.16.** Оповещение (автоматическое) при недоступности или превышении пороговых значений.

**3.17.** Принятие оперативных мер при недоступности или превышении пороговых значений (в случае необходимости, по согласованию с Заказчиком).

#### **4. Порядок оказания Технической поддержки.**

**4.1.** Техническая поддержка оказывается по Заявкам Заказчика.

**4.2.** Сроки обработки Заявок Заказчика зависят от категории, приоритета Заявок и определяются согласно Таблицам 1–3 настоящего Соглашения.

Таблица 1. Категория Заявки:

Категория заявки	Описание
<b>Инцидент</b>	Заявка на восстановление доступа и/или нормального (штатного) функционирования компьютерных программ.
<b>Заявка на обслуживание</b>	Администрирование операционной системы и программного обеспечения. Не включает в себя программирование (изменение бизнес-логики приложений), веб-дизайн, отладку пользовательских скриптов.
<b>Заявка на изменение</b>	Заявка, приводящая к изменению состава и/или размера информационной системы Заказчика.

Таблица 2. Определение приоритета Инцидента:

Приоритет	Описание
<b>Критический</b>	Заявка вызвана полной недоступностью информационной системы в связи с неисправностью программного обеспечения, сети или инфраструктуры.
<b>Высокий</b>	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность программного обеспечения или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к нему.
<b>Обычный</b>	Заявка на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование программного обеспечения Заказчиком (требуется выполнить стандартную процедуру).

Таблица 3. Гарантированные максимальные сроки обработки Заявок:

Категория	Учёт по срокам обработки Заявки	Приоритет	Сроки обработки Заявки, часы	Часы обработки Заявки
Инцидент	Время реакции / Время решения	Критический	1 / 8	круглосуточно
		Высокий	2 / 16	круглосуточно
		Обычный	2 / 24	круглосуточно
Заявка на обслуживание	Время реакции / Время решения		2 / 16	рабочие часы
Заявка на изменение	Время решения / Время решения		4 / 24	рабочие часы

**4.3.** Объем Технической поддержки услуги «IT-обслуживание сторонних ресурсов» составляет не более 5 человеко-часов за Отчетный период.

**4.4.** Техническая поддержка оказывается исключительно в формате удаленного доступа.

**4.5.** Доступ к программному и/или аппаратному обеспечению, находящемуся в зоне ответственности Исполнителя, из сети Интернет обеспечивает Заказчик. Доступ может быть предоставлен с использованием Remote Access VPN. Подключение к серверам для администрирования осуществляется по протоколам SSH или RDP.

**4.6.** Техническая поддержка оплачивается Заказчиком на основании выставленного Исполнителем счета в формате предварительной оплаты. В случае, если техническая поддержка в Отчётном периоде начинается не с первого числа календарного месяца, стоимость Технической поддержки и количество включенных часов поддержки уменьшается пропорционально количеству дней, оставшихся до конца Отчётного периода.

**4.7.** Приёмка и оплата Технической поддержки за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном Публичной офертой.

**4.8.** В случае необходимости у Заказчика получения дополнительных услуг Исполнителя, не предусмотренных настоящим Соглашением, Заказчик направляет Исполнителю запрос, содержащий информацию о требуемых дополнительных технических услугах (далее – Дополнительные услуги).

**4.9.** Исполнитель оказывает Дополнительные услуги на условиях почасовой оплаты согласно действующему Прейскуранту, размещённому на Сайте Исполнителя.

## 5. Порядок подачи Заявок

**5.1.** Заявка подаётся Заказчиком на электронный адрес службы поддержки Исполнителя

support@activecloud.by с использованием реквизитов, указанных при заключении Публичной оферты.

**5.2.** В направляемой Заявке Заказчик указывает следующую информацию:

- идентификационные данные Услуги (номер или название Услуги);
- Учетные данные для доступа к сайту и/или серверу (если применимо);
- подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png);
- пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);
- используемое клиентское программное обеспечение и его версии: операционная система, браузер, почтовый клиент и т.п.;
- ФИО, e-mail, телефон уполномоченного контактного лица.

## **6. Гарантии и компенсации**

**6.1.** Стороны соглашаются квалифицировать превышение времени предоставления Технической поддержки, как предоставление Технической поддержки в штатном режиме, если такие превышения явились следствием:

- изменения Заказчиком настроек, прямо или косвенно влияющих на доступ к программному и/или аппаратному обеспечению, находящемуся в зоне ответственности Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;
- любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;
- обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условиям Публичной оферты.

**6.2.** В случае если превышение сроков оказания Технической поддержки вызваны причинами, не предусмотренными пунктом 6.1. настоящего Соглашения, все компенсации за превышение сроков оказания Технической поддержки в соответствующем периоде предоставляются Заказчику исключительно в виде возврата стоимости предоставления Услуги в размере, предусмотренном пунктом 6.3. настоящего Соглашения. При этом под «превышением сроков оказания Технической поддержки» Стороны договорились понимать нарушение Исполнителем времени реакции и/или решения, предусмотренных таблицей 3 настоящего Соглашения.

**6.3.** Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 30 (тридцати) дней с момента превышения сроков оказания Технической поддержки, направить Заявку или продублировать ранее направленную в службу технической поддержки Заявку, в которой указать период превышения сроков оказания технической поддержки, а также желание получить компенсацию. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанной Заявки, Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будут указаны условия предоставления Заказчику компенсации за превышение сроков оказания Технической поддержки или мотивированный отказ от её предоставления.

**6.4.** Заказчику предоставляется компенсация путём возврата 5% (пяти процентов) из стоимости Услуг за каждые полные 30 (тридцать) минут превышения сроков оказания Технической поддержки, но не более 100% (ста процентов) в совокупности.