

УТВЕРЖДЕНО
приказ Директора
ООО «Активные технологии»
П.А.Гончара
№ 02-11 от 30.11.2020
Вступает в силу 28.12.2020

Соглашение об уровне обслуживания для E-Cloud (SLA)

1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Дополнения и определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении предусмотренных Дополнением Услуг.

1.2. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора и Дополнения.

2. Термины и определения

2.1. Комплекс – программно-аппаратная инфраструктура Исполнителя, которая основывается на технологиях виртуализации и автоматизации, на базе которой Исполнитель предоставляет Заказчику виртуальные вычислительные ресурсы.

2.2. Заявка - сообщение, которое передается Заказчиком Исполнителю в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, относительно предоставления и получения технической поддержки.

2.3. Точки демаркации - точки разграничения ответственности Исполнителя и Заказчика при оказании технической поддержки, которые устанавливаются в настоящем Соглашении.

2.4. Техническая поддержка - технические мероприятия Исполнителя по обеспечению предоставления Услуг на условиях Договора и его Приложений.

2.5. Служба технической поддержки - технический персонал Исполнителя, который осуществляет Техническую поддержку Услуг и является ответственным за прием, обработку и решение Запросов Заказчика.

2.6. Центр поддержки – автоматизированная система регистрации и учёта запросов Заказчика, служащая для устранения инцидентов, обслуживания, изменения состава и/или объёма компьютерных программ, а также предоставления информации по соответствующим сервисам.

2.7. Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния Комплекса Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и/или его подрядчиков.

2.8. Запланированный простой – заранее запланированный для проведения регламентных работ перерыв в работе Комплекса.

2.9. Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые проводятся оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей в работе Комплекса, а также сетевого оборудования, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и/или его подрядчиков.

2.10. Отчетный период – срок длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца включительно.

2.11. Рабочие часы Исполнителя – промежуток времени с 9.00 до 18.00 (по минскому времени) в рабочие дни.

2.12. Инцидент – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) функционирования Комплекса, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования Услуг Заказчиком. Под стандартным (штатным) функционированием Комплекса понимается состояние, при котором Услуги предоставляются

Заказчику в соответствии с параметрами, регламентированными настоящим Соглашением об уровне обслуживания.

2.13. Время реакции – промежуток времени с момента получения Исполнителем Запроса до получения Заказчиком письменного подтверждения Исполнителя о приёме Запроса, его квалификации и определения времени начала работы над ним.

2.14. Время решения – промежуток времени с момента письменного подтверждения Исполнителем о начале работы над Запросом до момента выполнения задачи, устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Запросе.

2.15. Временное (обходное) решение– совокупность операций, работ и действий, которые проводятся Исполнителем над Комплексом для устранения или снижения степени влияния неисправности на штатный режим работы Комплекса.

2.16. Приоритет Запроса – устанавливаемая первоначально Заказчиком и корректируемая при необходимости Исполнителем при классификации степень критичности Запроса, определяемая в зависимости от степени влияния Запроса на работу Комплекса.

2.17. Физическая целостность данных - возможность считывания с накопителя (физического или виртуального) предварительно записанного на него битового потока.

2.18. Логическая целостность данных - сохранение логической структуры данных, которая создается и интерпретируется системным или прикладным программным обеспечением.

2.19. Все другие термины и определения употребляются в значении, определенном Договором и Дополнением к Договору, а также законодательством Республики Беларусь.

3. Перечень работ (услуг) по технической поддержке Услуг

3.1. Техническая поддержка Услуг включает в себя выполнение работ Исполнителем, состав которых зависит от выбранного Заказчиком тарифного плана технической поддержки.

3.2. Порядок взаимодействия между специалистами Заказчика и специалистами Исполнителя приведен в Разделе № 6 настоящего Соглашения.

3.3. Заказчик вправе подать Заявку на выполнение дополнительных работ расширенного администрирования, не входящих в состав тарифных планов технической поддержки. Стоимость таких работ определяется исходя из плановых трудозатрат Исполнителя, указанных на Сайте.

Таблица 1. Перечень выполняемых работ в разрезе тарифных планов технической поддержки:

Перечень выполняемых работ / Тарифный план	SLA "Standard"	SLA "Standard Plus"	SLA "Advanced"	SLA "Premium"	SLA "Business"	SLA "Enterprise"	SLA "TAM"
Полный доступ Заказчика к управлению услугой (права root/администратора)	+	+	-	+	+	+	+
Первоначальная настройка и установка ПО из шаблона (без кастомизации)	+	+	+	+	+	+	+
Инцидентная поддержка (базовая поддержка)	+	+	+	+	+	+	+
Запросы на обслуживание	+	+	+	+	+	+	+
Установка операционной системы из шаблона (без кастомизации)	+	+	+	+	+	+	+
Переустановка операционной системы (без сохранения данных, сохранение и миграция данных оговаривается дополнительно)	+	+	+	+	+	+	+
Восстановление доступа к серверу после утери учетных данных	+ ¹	+	+	+	+	+	+
Перезагрузка виртуального сервера по требованию Заказчика	+ ¹	+	+	+	+	+	+
Изменение опций тарифного плана	+	+	+	+	+	+	+
Консультации	+	+	+	+	+	+	+
Консультации по тарифным планам, возможностям хостинга, выбор подходящего варианта	+	+	+	+	+	+	+
Консультации по вопросам функциональности, конфигураций, возможностей, технических особенностей облачной инфраструктуры	+	+	+	+	+	+	+
Консультации по вопросам лицензирования программного обеспечения	+	+	+	+	+	+	+
Консультации по работе, настройке и конфигурированию системных служб ОС семейства Windows и Unix	-	-	+	+	+	+	+
Консультации по вопросам на стыке работы облачной инфраструктуры и операционных систем: скорость работы операционной системы, скорость обращения к дисковой системе, скорость работы приложений	-	-	+	+	+	+	+
Консультации конечных пользователей	-	-	Не более 5 контактов				-
Мониторинг и оповещение	-	-	+	+	+	+	-
Настройка мониторинга доступности сервисов, служб, дискового пространства, загруженности процессора, оперативной памяти, сети и др. параметров, применимых к соответствующей услуге	-	-	+	+	+	+	-
Осуществление мониторинга за состоянием ключевых сервисов информационной системы Заказчика	-	-	+ (согласованный перечень сервисов)				-

¹ Через панель CloudServer (через панель управления услугами IaaS) .

Оповещение (автоматическое) при недоступности или превышении пороговых значений	-	-	+	+	+	+	-
Принятие оперативных мер при недоступности или превышение пороговых значений (в случае необходимости, по согласованию с Заказчиком)	-	-	+	+	+	+	-
Расширенное администрирование	-	-	-	+	+	+	+
Инцидентная поддержка (клиентские ИТ-ландшафты)	-	-	+ (фиксированный перечень сервисов)				-
Установка, настройка и администрирование ПО (фиксированный перечень)	-	-	-	+ (фиксированный перечень ПО)			-
Плановая установка обновлений и плановая перезагрузка облачных серверов (по согласованию с Заказчиком)	-	-	+	+	+	+	-
Оптимизация настроек ПО под требования Заказчика	-	-	-	+ (фиксированный перечень ПО)			-
Предоставление информации о поступлении пакетов обновлений и исправлений программного обеспечения (ПО) Майкрософт, Linux, установленного у Заказчика, рассылки об исправлениях, влияющих на безопасность поддерживаемых продуктов. Предоставление информации о новых, официально объявленных версиях ПО, используемого Заказчиком.	-	-	+	+	+	+	-
Обновление программного обеспечения, входящего в дистрибутив ОС (по согласованию с Заказчиком)	-	-	+	+	+	+	-
Анализ журналов системных событий на предмет возможных инцидентов и проблем	-	-	+	+	+	+	-
Управление, настройка и контроль за выполнением сервисов резервного копирования службы согласно выбранной стратегии резервного копирования	-	-	+ (требуется заказ услуги резервного копирования)				-
Восстановление данных и сервисов в случае ошибок или сбоев, по запросу	-	-	+ (требуется заказ услуги резервного копирования)				-
Разработка скриптов автоматизации ручных операций	-	-	-	+	+	+	-
Решение вопросов и задач на стыке работы облачной инфраструктуры и операционных систем: скорость работы операционной системы, скорость обращения к дисковой системе, скорость работы приложений	-	-	-	+	+	+	+
Базовая настройка ПО на стороне Заказчика (уровень советов и ссылок)	-	-	-	+	+	+	-
Поддержка объектов on-site	-	-	-	+ (фиксированный перечень поддерживаемых объектов)			+
Локализация и диагностика неисправностей	-	-	+ (фиксированный перечень сервисов и ПО)				-

Ежемесячные онлайн-митинги с Заказчиком, но не более 2 (двух) онлайн-митингов, суммарной продолжительностью не более 2 (двух) часов	-	-	-	+	+	+	+
Проведение регулярного обследования инфраструктуры, подготовка отчета и выработка рекомендаций	-	-	-	-	+	+	+
Разработка плана по восстановлению в критических ситуациях (включая разработку и внедрение расписания создания резервных копий с учетом индивидуальных потребностей Заказчика)	-	-	-	-	+	+	+
Выработка рекомендаций по оптимизации производительности системы	-	-	-	-	+	+	+
Выработка рекомендаций по оптимизации производительности системы и повышению отказоустойчивости инфраструктуры. Предоставление рекомендаций по оптимизации расходов на облачную инфраструктуру	-	-	-	-	+	+	+
Объем технической поддержки, не более человеко-часов в месяц	-	-	3	5	30	30	16

4. Порядок и сроки оказания технической поддержки Услуг, показатели уровня обслуживания Услуг

4.1. Сроки обработки Запросов Заказчика зависят от категории и приоритета Запросов, а также выбранного Заказчиком тарифного плана технической поддержки и определяются согласно Таблицами 2–4 настоящего Соглашения.

Таблица 2. Категория Запросов

Категория Запросов	Описание
Инцидент	Заявка на восстановление доступа и/или стандартного (штатного) функционирования Услуг
Консультации	Заявка на предоставление технической информации по оказываемым Услугам
Заявка на обслуживание	Заявка, приводящая к изменению состава и/или объема Услуг
Заявка на обслуживание (расширенное администрирование)	Заявка на выполнение дополнительных работ расширенного администрирования, не входящих в состав тарифных планов технической поддержки
Запрос на обслуживание (бухгалтерия, аккаунтинг)	Заявка на получение бухгалтерской информации

Таблица 3. Определение приоритета Запросов

Приоритет Заявки	Описание
Высокий	Запрос на восстановление стандартного (штатного) функционирования Услуг. Запрос вызван недоступностью Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя
Средний	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность Услуг, или существенное ограничение их доступной функциональности, или замедление доступа к Услугам
Низкий	Заявка на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Заказчиком (требуется выполнить стандартную процедуру)

Таблица 4. Целевые временные интервалы обработки и решения Запросов:

Категория Запросов	Сроки обработки Запросов	Приоритет	Тарифный план технической поддержки, сроки обработки Запросов, часы							Часы обработки (круглосуточно/рабочие)
			SLA «Standard»	SLA «Standard Plus»	SLA «Advanced»	SLA «Premium»	SLA «Business»	SLA «Enterprise»	SLA «TAM»	
Инцидент	Время реакции / Время решения	Высокий	2 / ⁻²	1 / 8	1 / 8	1 / 8	1 / 4	1 / 4	1 / 4	Круглосуточно
		Средний	4 / ⁻²	2 / 16	2 / 16	2 / 16	1 / 8	1 / 8	1 / 8	Круглосуточно
		Низкий	8 / ⁻²	4 / 24	4 / 24	4 / 24	1 / 12	1 / 12	1 / 12	Круглосуточно
Консультация	Время реакции / Время решения		8 / ⁻²	8 / 24	8 / 24	8 / 24	4 / 12	4 / 12	4 / 12	Рабочие часы
Запрос на обслуживание			8 / ⁻²	8 / 24	8 / 24	8 / 24	4 / 12	4 / 12	4 / 12	Рабочие часы
Запрос на обслуживание (расширенное администрирование)			8 / ⁻³	8 / ⁻³	8 / ⁻³	8 / ⁻³	4 / ⁻³	4 / ⁻³	4 / ⁻³	Рабочие часы
Запрос на обслуживание (бухгалтерия, аккаунтинг)			8 / ⁻²	8 / 16	8 / 16	8 / 16	4 / 8	4 / 8	4 / 8	Рабочие часы

² Не регламентируется.

³ Время выполнения работ по расширенному администрированию дополнительно согласовывается представителями Заказчика и Исполнителя.

4.2. Показатели доступности Услуг зависят от выбранного Заказчиком уровня технической поддержки и определяются согласно Таблице 4 настоящего Соглашения, приведённой в пункте 4.1. настоящего Соглашения.

5. Уровень технической поддержки и порядок расчётов

5.1. Техническая поддержка оказывается исключительно по Заявкам Заказчика, при этом техническая поддержка тарифного плана SLA «Standard» полностью включена в стоимость Услуг и не требует дополнительной оплаты.

5.2. Техническая поддержка тарифного плана «Standart Plus» и выше оказывается Заказчику в случае указания в Заказе, предусмотренном Договором, а также получения Исполнителем письменного заявления Заказчика о необходимости предоставления технической поддержки тарифного плана «Standart Plus» и выше.

5.2.1. В случае отсутствия в Заказе Заказчика, подаваемом согласно условиям Договора, информации о необходимости предоставления технической поддержки тарифного плана «Standart Plus» и выше, Заказчику оказывается техническая поддержка тарифного плана SLA «Standard», объём которой изложен в разделе 3 настоящего Соглашения.

5.2.2. В случае если Заказчик изменяет техническую поддержку тарифного плана «Standart Plus» и выше на техническую поддержку тарифного плана SLA «Standard», такое изменение происходит при оформлении Заказа на новую Услугу согласно условиям Договора, при условии получения Исполнителем письменного заявления Заказчика о необходимости изменения уровня технической поддержки.

5.3. Стоимость предоставления технической поддержки тарифного плана «Standart Plus» и выше указана на Сайте Исполнителя.

5.4. Все уровни технической поддержки включают в себя выполнение Заявок в сроки и на условиях, указанных в разделе 3 настоящего Соглашения.

5.5. Техническая поддержка тарифного плана SLA «Premium» и выше дополнительно включает предоставление Заказчику персонального инженера технической поддержки на стороне Исполнителя для решения организационных вопросов, обеспечения координации Заявок и оказания технической поддержки.

5.6. Техническая поддержка тарифного плана «Standart Plus» и выше оплачивается Заказчиком на основании выставленного Исполнителем Счета исключительно на основании предварительной оплаты. В случае, если техническая поддержка в Отчётном периоде начинается не с первого числа календарного месяца, стоимость технической поддержки уменьшается пропорционально количеству дней, оставшихся до конца Отчётного периода.

5.7. Приёмка и оплата технической поддержки тарифного плана «Standart Plus» и выше за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном Договором.

5.8. В случае необходимости у Заказчика получения дополнительных услуг Исполнителя, не предусмотренных Договором, Дополнением и настоящим Соглашением, Заказчик направляет Исполнителю Заказ, содержащий информацию о требуемых дополнительных технических услугах (далее – Дополнительные услуги).

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

5.10. Приёмка и оплата Дополнительных услуг за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 5.7. настоящего Соглашения и разделом 5 Договора.

6. Порядок подачи Заявок

6.1. Заявка подаётся Заказчиком с использованием реквизитов, указанных при заключении Договора.

6.2. В направляемой Заявке Заказчик указывает следующую информацию:

6.2.1. идентификационные данные Услуги (номер или название Услуги);

- 6.2.2. подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png);
 - 6.2.3. URL конкретной страницы, с которым связана Заявка (если применимо);
 - 6.2.4. логин и пароль учётной записи или записей, на которых наблюдаются проблемы, если Заявка относится только к определённым учётным записям (если применимо);
 - 6.2.5. пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);
 - 6.2.6. используемое клиентское программное обеспечение и его версии: операционная система, браузер, почтовый клиент и т.п.;
 - 6.2.7. ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.
- 6.3. В случае если для обработки Заявки требуется произвести определенные действия на сайте и/или сервере Заказчика, Исполнитель вправе запросить учетные данные для доступа к сайту и/или серверу Заказчика. Сразу после обработки Заявки Заказчик обязуется изменить предоставленные учетные данные. Исполнитель не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных Заказчика после обработки Заявки.

7. Гарантии и компенсации

7.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Услугам в объёме не менее гарантированных показателей уровня доступности Услуг:

Таблица 5:

Категория	Показатель доступности в Отчетный период (100% соответствует 744 часам в месяц)		
	SLA «Standard»	SLA «Standard Plus», SLA «Advanced», SLA «Premium»	SLA «Business », SLA «Enterprise», SLA «TAM»
Тариф технической поддержки			
Доступность базовой услуги	99,50%	99,95%	99,98%
Доступность панели управления услугой	99,50%	99,50%	99,50%

7.2. Исполнитель имеет право, уведомив Заказчика, прерывать предоставление доступа к Услугам в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг.

Таблица 6. Перерывы и уведомления при проведении работ:

№ п/п	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика
1.	Плановые регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов — не более 48 (сорока восьми) часов в год	Не менее чем за 24 (двадцать четыре) часов до начала перерыва путём опубликования информации в Центре поддержки

2.	Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей	Непосредственно перед началом перерыва путём опубликования информации в Центре поддержки
----	----------------	---	--

7.3. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к Услугам и /или технической поддержке как предоставление доступа к Услугам и/или технической поддержке в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг и/или сроки оказания технической поддержки, если такие перерывы явились следствием:

7.3.1. изменения Заказчиком настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услугам и/или аппаратное обеспечение, находящееся в зоне ответственности Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;

7.3.2. 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;

7.3.3. нарушения Заказчиком условий Договора с Исполнителем в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услугам и/или технической поддержке, в том числе условий оплаты;

7.3.4. превышения Заказчиком использования ресурсов, предоставленных Исполнителем в рамках предоставленного права использования компьютерных программ;

7.3.5. неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, используемого Заказчиком;

7.3.6. доступа третьих лиц к учетным данным Заказчика, произошедшего по вине Заказчика;

7.4. обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условий Договора.

7.4. В случае если недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки вызваны причинами, не предусмотренными пунктами 7.2., 7.3. настоящего Соглашения, все компенсации Заказчику за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки в соответствующем Отчетном периоде предоставляются Заказчику исключительно в виде вычета из стоимости предоставления Услуг за следующий Отчётный период в размере, предусмотренном пунктом 7.6. настоящего Соглашения. При этом под «началом срока недоступности Услуг» Стороны договорились понимать время получения от Заказчика Заявки, в которой указывается на недоступность Услуг, а под «превышением сроков оказания технической поддержки» – нарушение Исполнителем сроков реакции или решения, предусмотренных таблицей 3 настоящего Соглашения.

7.5. Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 30 (тридцати) дней с момента обнаружения недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки направить Заявку или продублировать ранее направленную в службу технической поддержки Заявку, в которой указать период недоступности Услуг и/или 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 недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки или мотивированный отказ от её предоставления.

7.6. Заказчику предоставляется компенсация путём вычета 5% (пяти процентов) из стоимости Услуг в текущем Отчётном периоде за каждые полные 30 (тридцать) минут

недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, но не более 30% (тридцати процентов) в совокупности.