

Соглашение об уровне обслуживания для E-Cloud услуг

1. Предмет Соглашения

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

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

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 Дополнений.

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. Учетная запись – хранимая в системе совокупность данных о пользователе Заказчика, необходимая для предоставления доступа к личным данным и настройкам такого пользователя.

2.20. Учетная запись SupportAC – это служебная учетная запись с правами уровня администратора в инфраструктуре Заказчика, используемая Исполнителем для оказания Услуг.

2.21. 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)				-
Оповещение (автоматическое) при недоступности или превышении пороговых значений	-	-	+	+	+	+	-
Принятие оперативных мер при недоступности или превышении пороговых значений (в случае необходимости, по согласованию с Заказчиком)	-	-	+	+	+	+	-

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

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 таблицам 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, а также получения Исполнителем письменного заявления Заказчика о необходимости предоставления технической поддержки тарифного плана «Standart Plus» и выше.

5.3. 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.

5.4. 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, при условии получения Исполнителем письменного заявления Заказчика о необходимости изменения уровня технической поддержки.

5.5. Стоимость предоставления технической поддержки тарифного плана «Standart Plus» и выше указана на Сайте Исполнителя и включает в себя все применимые налоги.

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

5.7. 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.

5.8. В случае подачи Заказа согласно условиям Договора, содержащего информацию о необходимости предоставления технической поддержки тарифного плана «Standart Plus» и выше, Исполнитель при наличии технической возможности выставляет Заказчику счёт на оплату технической поддержки на следующий Отчётный период или до конца текущего Отчётного периода. 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.

5.9. Техническая поддержка тарифного плана «Standart Plus» и выше осуществляется исключительно на основе предварительной оплаты Заказчиком,

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

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

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

5.13. Приёмка и оплата Дополнительных услуг за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, Договором или соответствующим Дополнением.

6. Порядок подачи Заявок

6.1. Заявка подаётся Заказчиком с использованием реквизитов, указанных в Договоре.

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 использует учетную запись SupportAC. По умолчанию учетная запись SupportAC активирована и имеет стандартный пароль, хранимый у Заказчика. Заказчик, по своему усмотрению, может деактивировать учетную запись SupportAC. При этом, на время проведения работ Заказчик по запросу Исполнителя активирует учетную запись SupportAC.

После обработки и выполнения Заявки, Заказчик может произвести деактивацию учетной записи SupportAC.

Заказчик осведомлен, что без активации учетной записи SupportAC, Исполнитель не сможет произвести действия на сайте и/или сервере Заказчика.

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»
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 использования ресурсов Заказчиком, 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;

7.3.7. 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 Заявки от Заказчика, 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.