

**Соглашение об уровне обслуживания (SLA) услуги на базе облачной платформы ЦОД: «Облачное хранилище для резервных копий на базе Veeam Cloud Connect»**

<b>1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ.....</b>	<b>4</b>
<b>4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA).....</b>	<b>8</b>
<b>5. ТРЕБОВАНИЕ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ УСЛУГИ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА.....</b>	<b>9</b>
<b>6. ПРОЦЕДУРЫ.....</b>	<b>9</b>

## 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Пользователь** – сотрудник клиента или другое лицо, уполномоченное клиентом пользоваться услугой.

**Облачное хранилище** – комплекс вычислительных ресурсов компании, включающий в себя шлюзы Veeam Cloud Connect, систему хранения данных (далее – СХД), ПО Veeam Backup & Replication, сеть передачи данных, средства виртуализации, управления и мониторинга. Облачное хранилище находится в Центре обработки данных (далее – ЦОД). Доступ к хранилищу производится через публичную сеть по протоколу TCP/UDP защищенному SSL/TLS шифрованием.

**Услуга Облачное хранилище для резервных копий на базе Veeam Cloud Connect** (далее - услуга) - услуга по копированию объектов резервирования клиента из его собственной инфраструктуры в облачное хранилище А1.

**Объекты резервирования** - виртуальные машины, физические серверы и рабочие станции клиента.

**Задание резервного копирования** – сконфигурированный сценарий по копированию объектов резервирования в облачное хранилище.

**Центр обработки данных (далее - ЦОД)**, расположенный по адресу г. Минск, ул. Танковая, 11, представляет собой специализированное помещение, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление информационных сервисов и услуг с заданными параметрами качества. ЦОД соответствует классу отказоустойчивости TIER III (сертифицирован Uptime Institute Tier III Design, Tier III Facility).

**Логическая единица услуги** - виртуальная машина, физический сервер или рабочая станция, объем СХД.

**Авторизованный e-mail** – это один или несколько адресов электронной почты, указанных в регистрационной форме или заявлении клиента, оформленном надлежащим образом, по которым возможен прием заявок от клиента-юридического лица без дополнительной идентификации. Заявки клиентов-юридических лиц, отправленные с авторизованного адреса приравниваются к заявлениям, оформленным на фирменном бланке с печатью и подписью руководителя юридического лица. Заявки на операции, связанные с расторжением договора или переоформлением абонента, не могут быть направлены посредством авторизованного адреса.

**Интерфейсы компании** – перечень регламентируемых способов и точек коммуникации с компанией.

**Центр поддержки** - система обмена сообщениями между клиентом и компанией предоставляемой услуги, путем передачи запросов через интерфейсы компании.

**Обращение** – зарегистрированный факт любого обращения или инцидента со стороны клиента или потребителя услуги через интерфейсы компании. В данном соглашении есть категории – обращение на предоставление информации, обращение на обслуживание, обращение на изменение, инцидент.

**Инцидент** - любое непредвиденное событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования программ и/или программно–аппаратных комплексов, которое вызывает или может вызвать прерывание предоставления или снижение качества используемых услуг клиентом.

**Техническая поддержка** – совокупность действий и итераций по настройке и обслуживанию обращений клиента, направленных на обеспечение стабильной и бесперебойной работы информационных систем и сервисов в зоне ответственности компании.

**Период поддержки** - период времени, в течение которого сотрудник технической поддержки выполняет обработку обращений потребителей услуги клиента. Период поддержки является частью периода функционирования.

**Период ограниченной поддержки** - период времени, в течение которого, обращения регистрируются, обращения и инциденты с приоритетом Высокий и Критический решаются, обработка остальных обращений производится в основной период поддержки. Период ограниченной поддержки является частью периода функционирования.

**Период функционирования** - период времени, в течение которого компоненты, обеспечивающие предоставление услуги (Информационные системы, ПО, оборудование) функционируют. Обработка обращений выполняется на уровне их регистрации. Выполнение обращений выполняется в период поддержки.

**Период технического обслуживания** - период времени, в течение которого не гарантируется функционирование объектов услуги (Информационные системы, ПО, оборудование), вследствие возможного проведения регламентных и технических работ. Период технического обслуживания не входит в период функционирования. Период технического обслуживания согласовывается с клиентом дополнительно.

**Плановые профилактические работы** – комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры компании.

**Экстренные (внеплановые) работы** – комплекс работ по экстренному техническому обслуживанию, связанных с глобальными рисками для систем информационной безопасности и непрерывности бизнеса.

**Аварийно-восстановительные работы** – комплекс внеплановых работ, которые проводятся, в случаях периодически возникающих прерываний в оказании услуги или в случаях существенных ухудшений параметров качества, которые могут привести к прерыванию оказания услуги. Время перерыва равно фактическому времени выявления неисправности и восстановления функционирования услуги.

**Отчетный период технической поддержки** – период времени продолжительностью 1 календарный квартал в рамках срока действия настоящего соглашения.

**Время анализа и реагирования на обращение** – период времени, начиная с зафиксированного факта обращения клиента в центре поддержки компании, до определения и классификации обращения и начала работ по данному обращению, с уведомлением клиента по электронной почте.

**Время обработки и выполнения обращения** – период времени, с момента зафиксированного факта обращения клиента в центре поддержки компании, до факта полного выполнения работ, указанных в обращении и устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы.

**Глобальная недоступность услуги** – недоступность услуги (массовые инциденты с приоритетом – Критический), связанная с форс-мажором или обстоятельствами непреодолимой силы (определения указаны в договоре об оказании услуги), препятствующими компании предоставить услугу клиенту.

**Услуга связи** – комплекс дополнительных услуг для обеспечения доступа к оборудованию клиента, размещенного в ЦОД, из внешних сетей связи (строительство и аренда оптоволоконных линий связи; доступ в интернет с требуемой пропускной способностью; гарантированный доступ в интернет с требуемой скоростью; пиринг; организация VPN L2, L3, ipSec), предоставляемый по отдельному договору оказания услуг с оператором электросвязи.

## 2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг на базе облачной платформы, заключенного между ООО «А1 ИКТ сервисы» (далее - компания) и клиентом, и определяет порядок и условия предоставления клиенту технической поддержки в отношении предусмотренных Договором услуг, а также требования к качеству услуг и сервисов, выполнение которых гарантирует компания.

В соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества услуг, оказываемых клиенту, размеры и порядок компенсации в случае нарушения гарантий по настоящему соглашению.

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего соглашения, стороны руководствуются условиями договора.

### 2.1. Состав услуги и порядок его изменения.

Состав услуги и порядок его изменения описаны в документе «Порядок оказания услуги «Облачное хранилище для резервных копий на базе Veeam Cloud Connect».

Клиент может запрашивать изменение логических единиц услуги не чаще, чем один раз в сутки.

## 3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

### 3.1. Интерфейсы подачи обращения в центр поддержки.

Все обращения клиента, в обязательном порядке, должны подаваться утвержденным способом с использованием следующих интерфейсов/сервисов компании:

Интерфейс/сервис	Контактная информация
Телефон	150 - далее в голосовом меню 3, затем 6
Электронная почта центра поддержки	<a href="mailto:sd@aldata.by">sd@aldata.by</a>
Электронная почта отдела продаж	<a href="mailto:sales@aldata.by">sales@aldata.by</a>

Все обращения по услуге могут быть приняты компанией только от пользователей клиента.

Для идентификации пользователей клиента при обращении через интерфейсы компании в обязательном порядке необходимо сообщить информацию, указанную при заключении договора на оказание услуги, а именно:

- УНП
- Лицевой счет

В случае если информация, переданная клиентом компании, не соответствует действительности (УНП, Лицевой счет не совпадают), и/или обращение произведено не с Авторизованного e-mail, компания вправе отказать в обслуживании и в обработке обращения клиента.

В целях повышения уровня обслуживания клиенту рекомендуется предоставить в обращении следующую информацию:

- подробное описание ситуации, вызвавшей обращение (по возможности со скриншотами и/или графическим пояснением в форматах .jpg/.gif/.png или в других графических форматах);
- пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);
- ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.

### 3.2. Способы управления обращениями.

В рамках данного соглашения выделяются четыре категории обращений:

**Обращение на предоставление информации** – запрос на предоставление технической информации об услуге, включая отчёты, журналы доступа (в зависимости от программного обеспечения компании и наличия технической возможности) направляется по адресу: [sd@aldata.by](mailto:sd@aldata.by), обращения по остальным (общим вопросам) вопросам – по адресу: [sales@aldata.by](mailto:sales@aldata.by).

**Обращение на обслуживание** – запрос на проведение дополнительных работ, входящих в состав услуги, направляется клиентом в письменной форме через интерфейсы компании по адресу: [sd@aldata.by](mailto:sd@aldata.by). Запрос на проведение дополнительных работ, не входящих в состав

услуги, направляется клиентом в письменной форме через интерфейсы компании по адресу: [sales@aldata.by](mailto:sales@aldata.by).

**Обращение на изменение** - обращение клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых услуг, направляется по адресу: [sd@aldata.by](mailto:sd@aldata.by). К стандартным изменениям относятся изменения логических единиц услуги в следующих границах:

- Облачное хранилище – до 8 Тбайт;
- Пропускная способность доступа к ресурсам – до 150 Мбит/с.

**Все остальные изменения относятся к нестандартным.**

**Инцидент** (Критический, Высокий, Обычный) – обращение о событии, влияющем на предоставление услуг направляется по адресу: [sd@aldata.by](mailto:sd@aldata.by)

Описание критичностей и влияний Инцидента на предоставляемую Услугу:	
<b>Критический</b>	Инцидент, приводящий к полной недоступности услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и/или инфраструктуры компании.
<b>Высокий</b>	Обращение на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность, существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к услугам, предоставляемым одному клиенту.
<b>Обычный</b>	Обращение на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование услуг клиентом.

Компания вправе в одностороннем порядке изменить приоритет инцидента, преобразовать инцидент в обращение (Обращение на предоставление информации, Обращение на обслуживание, Обращение на изменение) в случае некорректной его классификации клиентом, с обязательным уведомлением клиента по электронной почте.

### 3.3. Приоритет обработки обращений, сроки, гарантии.

Порядок обработки обращения, определяется приоритетом. Гарантированное время реагирования, обработки и выполнения обращений (в отчётном периоде), за исключением случаев глобальной недоступности услуги:

Категория обращения	Приоритет	Время анализа и реагирования на обращение, минуты	Максимальное время обработки и выполнения обращения, минуты	
			Уровень технической поддержки	
			Базовый (24/7)	Индивидуальный (VIP) *
Инцидент	Критический	15	720	индивидуально
	Высокий	30	1440	индивидуально
	Обычный	60	2160	индивидуально
Обращение на обслуживание	Низкий	480 (только в рабочее время)	N/A	индивидуально
Обращение на изменение стандартное	Низкий	120 (только в рабочее время)	480 (только в рабочее время)	индивидуально
Обращение на изменение нестандартное	Низкий	120 (только в рабочее время)	N/A	индивидуально
Обращение на предоставление информации	Н/Д	1440	N/A	индивидуально

\* Условия предоставления уровня технической поддержки Индивидуальный (VIP) согласовывается с клиентом дополнительно, отдельным соглашением сторон.

### 3.4. Периоды обслуживания.

3.4.1. В таблице описаны периоды поддержки и обслуживания услуги, для выбранного клиентом уровня (Базовый 24/7, Индивидуальный) технической поддержки:

<b>Период поддержки</b>	Для уровня Базовый 24/7 - 24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни. Для уровня Индивидуальный – иные условия.
<b>Период ограниченной поддержки</b>	С 17.00 до 9:00 по местному времени (UTC +3.00)
<b>Период функционирования</b>	круглосуточно - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году.
<b>Период технического обслуживания</b>	Профилактические работы по техническому обслуживанию, связанные с прерыванием сервиса выполняются специалистами компании в часы наименьшей нагрузки с обязательным оповещением по электронной почте клиента не менее чем за 48 часов до выполнения работ. Суммарное время профилактических работ не может превышать 6 часов в месяц.
<b>Период экстренного технического обслуживания</b>	Работы по экстренному техническому обслуживанию, связанные с глобальными рисками для систем информационной безопасности и непрерывности бизнеса, выполняются специалистами компании с обязательным оповещением по электронной почте клиента не менее чем за 2 часа до начала работ.
<b>Индивидуальные периоды технической поддержки</b>	По согласованию с клиентом.

3.4.2. Процедура взаимодействия при проведении плановых профилактических и экстренных (внеплановых) работ.

Время проведения профилактических/экстренных работ равно фактическому времени проведения работ, изменения конфигурации и тестирования, приведших к простоям оказываемых услуг в период проведения указанных работ.

Плановые профилактические и/или экстренные (внеплановые) работы в целях усовершенствования или технического обслуживания инженерного оборудования ЦОД, не приводящие к простоям/деградации услуги, могут проводиться круглосуточно без уведомления клиента.

При необходимости проведения плановых профилактических/экстренных работ на оборудовании компании, связанных с прерыванием сервиса, уведомление ответственных лиц происходит путем отправки оповещения на Авторизованный e-mail в сроки, указанные в п.3.4.1.

По факту окончания работ компания информирует клиента путем отправки оповещения на Авторизованный e-mail.

Исключением являются случаи, когда работы выполняются по запросу клиента.

Клиент должен уведомлять компанию о проведении работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности, до начала проведения таких работ.

3.4.3. Процедура взаимодействия при возникновении аварийно-восстановительных работ.

При необходимости проведения аварийно-восстановительных работ на оборудовании компании уведомление ответственных лиц происходит путем отправки оповещения на Авторизованный e-mail.

Неисправность считается устраненной, когда эксплуатационные характеристики услуги соответствуют параметрам, гарантированным компанией в настоящем соглашении.

По факту устранения неисправности компания информирует клиента об устраненной неисправности путем отправки оповещения на Авторизованный e-mail.

Уполномоченный представитель клиента в течение 2 (двух) часов должен подтвердить устранение неисправности или проинформировать компанию о причинах, по которым он не может подтвердить устранение неисправности. Если клиент не предоставляет подтверждение устранения неисправности в течение 2 часов, неисправность считается устраненной.

### **3.5. Метрики, параметры качества и уровня доступности услуги.**

В данном разделе приводится перечень параметров предоставления услуги.

Компания гарантирует доступность и штатное функционирование компонентов услуги, входящих в зону ответственности компании: собственных каналов связи в ЦОД, окружения услуги на уровне вспомогательных сервисов ЦОД.

Компания гарантирует клиенту выполнение и соблюдение обязательств, указанных в п.3.2; п.3.3; п.3.4 настоящего соглашения, которые входят в зону ответственности компании и определяются как штатное функционирование центра поддержки и технической поддержки предоставляемой и поддерживаемой услуги.

Оценка доступности услуги и ее компонент производится на основании анализа данных, полученных из собственных систем мониторинга и других информационных систем компании (ITSM системы, системы учёта обращений и инцидентов, системы мониторинга инфраструктуры ЦОД и т.д.)

При возникновении споров о качестве предоставляемой услуги приоритетными являются данные систем мониторинга компании, а также данные журналов (логов) систем мониторинга и отчётов из информационных систем компании.

### **3.6. Доступность услуги и ответственность компании.**

Основным показателем качества услуги является доступность услуги за отчетный период технической поддержки.

Доступность услуги определяется по следующей формуле:

Период доступности услуги = (Т период — Т недоступности) /Т период\* 100%

Т период — время предоставления услуги за отчётный период технической поддержки.

Т недоступности — время недоступности услуги за отчетный период технической поддержки.

Услуга считается недоступной с момента получения обращения клиента об инциденте и до отправки ответа на обращение о восстановлении доступности (с учётом факта подтверждения инцидента со стороны компании путём оповещения клиента на этапе обработки и реагирования на инцидент). Оповещение о недоступности приходит от клиента путём обращения в службу технической поддержки компании через интерфейсы, указанные в п.3.1 настоящего соглашения.

При расчете времени недоступности услуги не учитываются периоды недоступности, возникшие по вине клиента, а также периоды технического обслуживания (п.3.4), периоды ограничения предоставления услуги в случае нарушения клиентом обязательств, указанных в договоре.

Единственным официальным и достоверным источником измерения данного показателя является отчет о доступности услуги за отчетный период, который предоставляется по запросу клиента.

**Компания гарантирует соблюдение доступности услуги в каждом отчётном периоде технической поддержки предоставления услуги клиенту на уровне не менее параметров, указанных в таблице ниже:**

Категория	Доступность	Возможная недоступность	Безотказная работа
Доступность услуги	99%	21ч 54м 52с	90д 9ч 32м 26с

При расчёте используются следующие усреднённые значения:

30.437 дней в месяце, 91.311 день в квартале, 182.621 дня в полугодии, 365.243 дней в году.

При снижении показателя ниже согласованного значения в конце отчётного периода технической поддержки наступает ответственность компании, описанная в таблице ниже:

Доступность услуги (%) в отчётном периоде технической поддержки	Количество дней безвозмездного пользования услугой клиентом в период, следующий за отчётным (компенсация)
Доступность Услуги >= 99%	0
99% > Доступность Услуги >= 98%	15 дней
98% > Доступность Услуги >= 95%	25 дней
Доступность Услуги < 95%	2 месяца

Для получения компенсации на основании отчета о доступности услуги клиенту необходимо в течение 90 (девяноста) дней с момента окончания отчётного периода технической поддержки направить обращение в центр поддержки через интерфейсы компании ([п.3.1](#)), в котором необходимо указать период недоступности услуги и/или превышения сроков оказания технической поддержки, а также сообщить о желании получить компенсацию. В теме обращения следует указать «Компенсация по SLA».

В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней от даты получения данного обращения компания обязуется предоставить клиенту ответ, в котором будут указаны условия предоставления компенсации или мотивированный отказ от её предоставления.

Компенсация предоставляется в период, следующий за отчетным, в виде определенного количества дней (в зависимости от показателя доступности услуги в отчётном периоде технической поддержки) безвозмездного пользования услугой.

#### 4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA)

##### 4.1. Зоны ответственности.

В зоне ответственности **компании** находятся:

- сетевое оборудование и каналы связи в ЦОДах, используемые компанией для предоставления услуги клиенту;
- организация доступа и управления услугой для создания и управления компонентами логических единиц услуги, предоставляемых клиенту;
- серверное и другое оборудование компании в ЦОДах.

В зоне ответственности **клиента** находятся:

- создание и администрирование заданий резервного копирования;
- обеспечение сохранности и конфиденциальности информации, размещенной в резервных копиях на облачном хранилище;
- соблюдение требований законодательства Республики Беларусь, авторских прав и порядка лицензирования в отношении всего ПО и контента, размещаемого клиентом или его доверенными представителями в резервных копиях на облачном хранилище.

**Компания** не несет ответственности за:



- качество каналов связи и соединений с сетью интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля компании;
- контроль работоспособности резервных копий клиента, размещаемых в облачном хранилище;
- создание/изменение/выполнение/удаление заданий резервного копирования клиента;
- мониторинг успешного создания/изменения/выполнения/удаления заданий резервного копирования и восстановления объектов резервирования клиента;
- контроль наличия достаточного объёма дискового пространства для успешного выполнения заданий резервного копирования объектов резервирования клиента.

#### **4.2. Рекомендации по предоставлению услуги.**

Компания гарантирует работоспособность услуги с ограничениями по максимально возможной конфигурации задания резервного копирования:

4.2.1. Количество объектов резервирования в одном задании резервного копирования – 10 штук.

4.2.2. Размер объектов резервирования в одном задании резервного копирования не должен превышать 8 ТБ.

4.2.3. Скорость удаленного доступа к облачному хранилищу – до 150 Мбит/с.

В случае превышения максимальной конфигурации задания резервного копирования Компания не несет ответственности за возможные последствия, связанные с работой услуги, такие как успешность выполнения задания резервного копирования и возможность восстановления.

### **5. ТРЕБОВАНИЕ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ УСЛУГИ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА**

#### **5.1. Требования к квалификации.**

Пользователи должны обладать базовыми навыками использования персонального компьютера и офисного программного обеспечения.

В целях ускорения обработки обращений, пользователям рекомендовано выполнять озвученные специалистами технической поддержки действия и предоставлять всю необходимую для обеспечения своевременной и профессиональной технической поддержки услуги, информацию.

#### **5.2. Знание документации.**

Пользователям услуги рекомендуется ознакомиться с документами, регламентирующими оказание услуги, размещенными на сайте [aldata.by](http://aldata.by).

### **6. ПРОЦЕДУРЫ**

#### **6.1. Процедура изменения Соглашения.**

Данное соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг на базе облачной платформы, публикуется на официальном сайте компании [aldata.by](http://aldata.by).

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего соглашения, стороны руководствуются условиями заключенного договора и Порядка оказания услуги «Облачное хранилище для резервных копий на базе Veeam Cloud Connect».

Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящее соглашение, публикуя изменения на официальном сайте компании [aldata.by](http://aldata.by).

#### **6.2. Предоставление отчётности клиенту.**

Отчёт о качестве предоставления услуги за период и/или другая информация из систем мониторинга компании предоставляется по запросу клиента по электронной почте в течение 15 рабочих дней с момента получения запроса.

Изменение вида отчетности производится согласно процедуре изменения соглашения.

### **6.3. Процедура прекращения предоставления услуги.**

Процедура прекращения предоставления услуги клиенту осуществляется путём расторжения договора по основаниям и в порядке, предусмотренном в договоре.