

**Соглашение об уровне обслуживания (SLA) услуги на базе облачной платформы ЦОД: «Выделенный виртуальный сервер (VPS)»**

<b>1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ.....</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>8</b>
<b>6. ПРОЦЕДУРЫ.....</b>	<b>9</b>

## 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

**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).

**Услуга «Выделенный виртуальный сервер (VPS)»** (далее – услуга VPS) – услуга по предоставлению клиенту вычислительных ресурсов выделенного виртуального сервера (Virtual Private Server), созданного на части физического оборудования компании, расположенного в ЦОД.

**ПО** — программное обеспечение.

**Среда виртуализации** — программное обеспечение, используемое компанией для создания и управления выделенного виртуального сервера.

**Паразитный трафик** - трафик, проходящий через выделенный виртуальный сервер, который не был в явном виде инициирован клиентом, а возник из-за вирусной активности.

**Контент** — термин, означающий все виды информации (текст, изображения, аудио, видео и т.п.), составляющей наполнение, содержимое ресурса с общим доступом из сети интернет.

**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 без дополнительной идентификации. Заявки клиентов, отправленные с авторизованного адреса, приравниваются к заявлениям, оформленным на фирменном бланке с печатью и подписью руководителя. 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.

## 2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг на базе облачной платформы, заключенного между ООО «А1 ИКТ сервисы» (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 всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего соглашения, стороны руководствуются условиями договора.

### 2.1. Состав услуги.

Состав услуги и порядок его изменения описаны в Порядке оказания услуг на базе облачной платформы ЦОД: «Выделенный виртуальный сервер (VPS)».

## 2.2. Порядок изменения тарифного плана и дополнительных услуг.

Клиент может запрашивать изменение тарифного плана и (или) дополнительных услуг к нему не чаще, чем один раз в сутки.

## 3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

### 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
Портал технической поддержки	<a href="https://ch.a1data.by">https://ch.a1data.by</a>
Электронная почта центра поддержки	<a href="mailto:sd@a1data.by">sd@a1data.by</a>
Электронная почта отдела продаж	<a href="mailto:sales@a1data.by">sales@a1data.by</a>
Телефон технической поддержки	+375(29)100-04-21

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
- Учётные данные клиента, набор регистрационных данных клиента, включая номер договора, имя пользователя, пароль и IP-адрес выделенного виртуального сервера.

В случае если информация, переданная клиентом компании, не соответствует действительности (УНП, Лицевой счет и учётные данные 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, при необходимости телефон обратившегося лица.
- учётные данные для доступа к выделенному виртуальному серверу (опционально по запросу компании).

В случае если для обработки обращения требуется произвести определенные действия на сайте и/или сервере клиента, компания вправе запросить учетные данные для доступа к сайту и/или серверу клиента. Сразу после обработки обращения клиент обязуется изменить предоставленные учетные данные. компания не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных клиента, после обработки и выполнения обращения.

### 3.2. Способы управления обращениями.

В рамках данного соглашения выделяются четыре категории обращений:

**Обращение на предоставление информации** – запрос на предоставление технической информации об услугах, включая отчёты, журналы доступа (в зависимости от программного обеспечения компании и наличия технической возможности) направляется по адресу: [sd@a1data.by](mailto:sd@a1data.by), обращения по остальным (общим вопросам) вопросам – по адресу: [sales@a1data.by](mailto:sales@a1data.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).

**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	120	Не регламентируется	индивидуально
	Высокий	240	Не регламентируется	индивидуально
	Обычный	480	Не регламентируется	индивидуально
Обращение на обслуживание	Низкий	480 (только в рабочее время)	Не регламентируется	индивидуально
Обращение на изменение стандартное	Низкий	480 (только в рабочее время)	Не регламентируется	индивидуально
Обращение на изменение нестандартное	Низкий	480 (только в рабочее время)	Не регламентируется	индивидуально
Обращение на предоставление информации	Н/Д	1440 (только в рабочее время)	Не регламентируется	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 18.00 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 8 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, а также работы, приводящие к отсутствию доступа к portalу самообслуживания, 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: среды виртуализации; 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.)

Компания не берет на себя ответственность за мониторинг доступности операционных систем и другого программного обеспечения, размещенного на выделенном виртуальном сервере клиента.

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

### **3.6. Доступность услуги VPS.**

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 отчетный 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 услуг 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 VPS	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.

#### 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;
- серверное и другое оборудование компании в ЦОДах, среда виртуализации;
- лицензирование ПО, предоставленного в пользование клиенту на срок оказания услуги.

В зоне ответственности **клиента** находятся:

- установка, удаление и администрирование ПО, выделенного виртуального выделенного сервера, включая операционную систему, системного и прикладного ПО;
- обеспечение сохранности и конфиденциальности информации, размещенной на выделенном виртуальном сервере клиента;
- обеспечение информационной безопасности выделенного виртуального сервера и контента клиента;
- соблюдение требований законодательства Республики Беларусь, авторских прав и порядка лицензирования в отношении всего ПО и контента, размещаемого на выделенном виртуальном сервере клиентом или его доверенными представителями.

**Компания** не несет ответственности за:

- мониторинг доступности операционных систем и другого программного обеспечения, размещенного на выделенном виртуальном сервере клиента;
- качество каналов связи и соединений с сетью интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля компании;
- деятельность клиента, связанную с использованием контента, размещенного на предоставленном выделенном виртуальном сервере;

#### 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 договора и Порядком оказания услуг на базе облачной платформы ЦОД: «Выделенный виртуальный сервер (VPS).

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

### **6.2. Процедура прекращения предоставления услуги.**

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