

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

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

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	sd@aldata.by
Электронная почта отдела продаж	sales@aldata.by

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, обращения по остальным (общим вопросам) вопросам – по адресу: 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. Запрос на проведение дополнительных работ, не входящих в состав

услуги, направляется клиентом в письменной форме через интерфейсы компании по адресу: sales@aldata.by.

Обращение на изменение - обращение клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых услуг, направляется по адресу: 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

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

Период поддержки	Для уровня Базовый 24/7 - 24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни. Для уровня Индивидуальный – иные условия.
Период ограниченной поддержки	С 17.00 до 9:00 по местному времени (UTC +3.00)
Период функционирования	круглосуточно - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году.
Период технического обслуживания	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.
Период экстренного технического обслуживания	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.
Индивидуальные периоды технической поддержки	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.

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.

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.

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.