**Соглашение об уровне обслуживания (SLA) услуг**

**на базе облачной платформы «Облако-62»:**

**«Система управления уязвимостями на базе Rapid 7 Nexpose (VMaaS)»**

Оглавление

[1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 2](#_Toc14166396)

[2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ 3](#_Toc14166397)

[3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ 3](#_Toc14166398)

[3.1 Интерфейсы подачи Обращения в Центр поддержки 3](#_Toc14166399)

[3.2 Способы управления обращениями 4](#_Toc14166400)

[3.3 Приоритет обработки обращений, сроки, гарантии. 4](#_Toc14166401)

[3.4 Периоды обслуживания 4](#_Toc14166402)

[3.5 Метрики, параметры качества и уровня доступности Услуги 5](#_Toc14166403)

[3.6 Доступность Услуги и ответственность Компании 5](#_Toc14166404)

[4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA) 6](#_Toc14166405)

[4.1 Зоны ответственности 6](#_Toc14166406)

[5. ТРЕБОВАНИЕ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ УСЛУГИ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА 6](#_Toc14166407)

[5.1. Требования к квалификации 6](#_Toc14166408)

[5.2. Знание документации 6](#_Toc14166409)

[6. ПРОЦЕДУРЫ 7](#_Toc14166410)

[6.1. Процедура изменения Соглашения 7](#_Toc14166411)

[6.2. Процедура прекращения предоставления Услуги. 7](#_Toc14166412)

# ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Пользователь** – сотрудник Клиента или другое лицо, уполномоченное Клиентом пользоваться Услугой.

**Услуга VMaaS** – (далее Услуга) предоставление доступа к системе управления уязвимостями на базе Rapid 7 Nexpose, размещенной в облачной инфраструктуре Компании, с заявленными логическими единицами услуги.

**Центр обработки данных Компании (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).

**Учетные данные** - набор регистрационных данных клиента, включая номер договора, имя пользователя, пароль и URL доступа к порталу самообслуживания.

**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 имеются 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 c 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, программное обеспечение (далее - 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.

**Отчетный период технической поддержки** – период времени продолжительностью 3 календарных месяца в рамках срока действия настоящего соглашения. Отсчет периода начинается с момента начала оказания Услуг.

**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.

# ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг на базе облачной платформы, заключенного между Унитарным предприятием «А1» (далее - Компания) и Клиентом, и определяет порядок и условия предоставления Клиенту технической поддержки в отношении предусмотренных Договором Услуги, а также требования к качеству Услуги и сервисов, выполнение которых гарантирует Компания.

В соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества Услуги, размеры и порядок компенсации в случае нарушения гарантий по настоящему Соглашению.

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

# ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

## 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@a1data.by](mailto:sd@a1data.by) |
| **Электронная почта Отдела продаж** | [sales@a1data.by](mailto:sales@a1data.by) |

Все обращения по Услуге могут быть приняты Компанией только от Пользователей Клиента.

Для идентификации Клиента или уполномоченных 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 (наименование учетной записи пользователя).

В случае если информация, переданная Клиентом Компании, не соответствует действительности (УНП, Лицевой счет и Учётные данные не совпадают), Компания вправе отказать в обслуживании и выполнении обращения Клиента.

В случае если Клиент не имеет возможности воспользоваться порталом самообслуживания в связи с утерей Учётных данных или в результате самостоятельного некорректного изменения учётных данных, для восстановления Учётных данных Клиенту необходимо обратиться через интерфейсы Компании для перегенерации Учётных данных со стороны Компании.

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.
* Учётные данные для доступа к порталу самообслуживания (опционально по запросу Компании).

В случае если для обработки обращения требуется произвести определенные действия на портале самообслуживания Клиента, Компания вправе запросить учетные данные для доступа к порталу самообслуживания Клиента.

После обработки и выполнения обращения Клиенту необходимо будет изменить учетные данные, предоставленные Компании, в портале самообслуживания.

Компания не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных Клиента, после обработки и выполнения обращения.

## 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 изменение** - обращение Клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых Услуг, направляется по адресу: [sd@a1data.by](mailto:sd@a1data.by).

**Инцидент** (Критический, Высокий, Обычный) – обращение о событии, влияющем на предоставление Услуг направляется по адресу: [sd@a1data.by](mailto:sd@a1data.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 изменение) в случае некорректной его классификации Клиентом с обязательным уведомлением Клиента по электронной почте.

## 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** |
| Инцидент | Критический | 30 | 720 |
| Высокий | 60 | 1440 |
| Обычный | 120 | 2160 |
| Обращение на изменение  стандартное | Низкий | 120  (только в рабочее время) | 1440  (только в рабочее время) |
| Обращение на предоставление информации | Н/Д | 1440 | N/A |

## Периоды обслуживания

В таблице описаны периоды поддержки и обслуживания Услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| **Период поддержки** | 24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни. |
| **Период ограниченной поддержки** | С 18:00 до 9:00 по местному времени (UTC+3) |
| **Период функционирования** | круглосуточно - 24 часа в день, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году за исключением периодов планового и экстренного технического обслуживания. |
| **Период технического обслуживания** | Профилактические работы по техническому обслуживанию и обновлению, связанные с прерыванием сервиса, выполняются специалистами Компании с 02:00 до 02:40 и в понедельник с 4:00 до 05:30. На период проведении таких работ услуга полностью недоступна, включая портал, и запуск автоматических, ручных сканирований в это время невозможен. |
| **Период экстренного технического обслуживания** | Работы по экстренному техническому обслуживанию, связанные с глобальными рисками для систем информационной безопасности и непрерывности бизнеса, выполняются специалистами Компании в рабочее время с обязательным оповещением по электронной почте Клиента не менее чем за 2 часа до начала работ. |

## 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: системы управления уязвимостями, окружения Услуги на уровне Вспомогательных сервисов ЦОД. За работоспособность внешнего сенсора несет ответственность Клиент.

Компания гарантирует Клиенту выполнение и соблюдение обязательств, указанных в пп.3.2, 3.3, 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.

## 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 указанных 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).

Единственным официальным и достоверным источником измерения данного показателя является отчет Компании.

**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** | **Период** | **Возможная недоступность** | **Безотказная работа** |
| Доступность Услуги VMaaS | 99% | Отчётный период технической поддержки | 21ч 54м 52с | 90д 9ч 32м 26с |

При расчёте используются следующие усреднённые значения:

30.437 дней в месяце, 91.311 день в квартале, 82.621 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)** |
| **99%> Доступность Услуги> =98%** | 15 дней |
| **98%> Доступность Услуги> =95%** | 25 дней |
| **Доступность Услуги <95%** | 1 месяц |

Для получения компенсации на основании отчёта 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.

# ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA)

## Зоны ответственности

В зоне ответственности **Компании** находятся:

* вся инфраструктура, ПО промежуточного слоя, ПО приложений и данные приложений, расположенных в центре обработки данных Компании.
* В зоне ответственности **Клиента** находятся:
* программно-аппаратный комплекс внешнего сенсора, в случае его использования;
* программно-аппаратный комплекс Bel VPN для доступа к порталу Услуги;
* обеспечение подключения к сети общего пользования.

**Компания** не несет ответственности за:

* за мониторинг доступности любых систем и программного обеспечения, размещенного у Клиента;
* качество каналов связи и соединений с Интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля Компании;
* деятельность Клиента, связанную с использованием системы управления уязвимостями.

# ТРЕБОВАНИЕ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ УСЛУГИ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА

## Требования к квалификации

Пользователи должны обладать базовыми навыками использования персонального компьютера и офисного программного обеспечения, четко следовать инструкциям по использованию Услуги.

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

## Знание документации

Пользователям Услуги рекомендуется ознакомиться с документами, регламентирующими оказание Услуги.

# 

# ПРОЦЕДУРЫ

## Процедура изменения Соглашения

Данное Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании Услуг на базе облачной платформы, размещенном на официальном сайте Компании [a1data.by](file:///C:/Users/Yuri_R/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/YP0YEK9S/velcomdata.by).

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора и Порядком оказания Услуги «Система управления уязвимостями на базе Rapid 7 Nexpose (VMaaS)».

Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящее Соглашение, публикуя изменения на официальном сайте Компании [a1data.by](file:///C:/Users/Yuri_R/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/YP0YEK9S/velcomdata.by).

## Процедура прекращения предоставления Услуги.

Процедура прекращения предоставления Услуги Клиенту осуществляется путём расторжения Договора об оказании услуг по основаниям и в порядке, предусмотренном в Договоре.