

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)  
«Услуга по защите веб-приложений (WAFaaS)»**

**Содержание**

<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>3</b>
<b>4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA).....</b>	<b>7</b>
<b>5. ТРЕБОВАНИЕ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ УСЛУГИ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА.....</b>	<b>7</b>
<b>6. ПРОЦЕДУРЫ.....</b>	<b>7</b>

## 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**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.

**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.

**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.

**Услуга по защите веб-приложений (WAFaaS) (далее – Услуга)** – предоставление доступа к системе защиты веб-приложений на базе программного обеспечения Imperva SecureSphere, размещенной в аттестованном сегменте, с заявленными логическими единицами услуги. Согласно Соглашения об уровне обслуживания.

**Логические единицы услуги** – учетная запись сервиса WAFaaS, скорость доступа к веб-приложению Клиента, количество опубликованных веб-приложений.

**Обращение** – зарегистрированный факт любого обращения или инцидента со стороны Клиента или потребителя Услуги, через интерфейсы Компании. В данном соглашении имеет категории – обращение на предоставление информации, обращение на обслуживание, обращение на изменение, инцидент.

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

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

**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.

**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.

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

**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.

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

**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).

**Центр поддержки** – система обмена сообщениями между Клиентом и Компанией предоставляемой Услуги путем передачи запросов через Интерфейсы Компании.

## 2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг информационной безопасности, заключенного между Компанией и Клиентом, и определяет порядок и условия предоставления Клиенту технической поддержки в отношении предусмотренной 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.

## 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
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 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).

- наименование Веб-приложения;
- дополнительная информация согласно инструкции 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 регенерации 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, необходимых для воспроизведения Инцидента (если применимо);
- ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.
- Учётные данные для доступа к portalу самообслуживания (опционально по запросу Компании).

### 3.2. Способы управления обращениями

В рамках данного Соглашения выделяются четыре категории обращений:

**Обращение на предоставление информации** – запрос на предоставление технической информации об Услугах, 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 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.

**Обращение на обслуживание** – запрос на проведение дополнительных работ, входящих в состав услуги, направляется Клиентом в письменной форме через интерфейсы Компании по адресу: [sales@aldata.by](mailto:sales@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).

**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 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, в минутах	Максимальное время обработки и выполнения обращения, минуты
Инцидент	Критический	15	720
	Высокий	60	1440
	Обычный	120	2160
Обращение на изменение стандартное	Низкий	120 (только в рабочее время)	1440 (только в рабочее время)
Обращение на обслуживание	Низкий	480 (только в рабочее время)	N/A
Обращение на предоставление информации	Н/Д	1440	N/A

**3.4. Периоды обслуживания**

В таблице описаны периоды поддержки и обслуживания Услуги:

<b>Период поддержки</b>	24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни.
<b>Период ограниченной поддержки</b>	С 17:30 до 8:30 по местному времени (UTC+3.00)
<b>Период функционирования</b>	круглосуточно - 24 часа в день, 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 5 календарных дней до выполнения работ. Суммарное время профилактических работ не может превышать 3 часа 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 в рабочее время с обязательным оповещением по электронной почте Клиента не менее чем за 2 часа до начала работ.

**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 и окружения Услуги на уровне Вспомогательных

сервисов ЦОД. Клиент несет ответственность за корректное функционирование своего приложения и процедуру его тестирования в рамках Услуги.

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.

### 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 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 WAaaS	99%	Отчётный период технической поддержки	7ч 18м 17с	30д 3ч 10м 48с

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

<b>Доступность Услуги &lt;95%</b>	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.

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

##### **4.1. Зоны ответственности**

В зоне ответственности **Компании** находятся:

- вся инфраструктура, программное обеспечение промежуточного слоя, расположенные в центре обработки данных Компании.

В зоне ответственности **Клиента** находятся:

- программно-аппаратный комплекс Bel VPN для доступа к порталу Услуги;
- обеспечение подключения к сети общего пользования.
- сетевое оборудование и каналы связи в ЦОДах Клиента, используемые Компанией для предоставления Услуги Клиенту, организация доступа Клиента к порталу самообслуживания и управления Услугой для создания и управления компонентами, а также логическими единицами пула вычислительных ресурсов, предоставляемых Клиенту;

**Компания** не несет ответственности за:

- доступность веб-приложения Клиента;
- мониторинг доступности веб-приложения Клиента;
- качество каналов связи и соединений с Интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля Компании;
- деятельность Клиента, связанную с использованием межсетевых экранов веб-приложений.

#### **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, 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.

##### **5.2. Знание документации**

Пользователям Услуги рекомендуется ознакомиться с документами, регламентирующими оказание Услуги.

#### **6. ПРОЦЕДУРЫ**

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

Данное Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг информационной безопасности 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 Услуги.

Дальнейшее изменение данного Соглашения происходит согласно процедуре изменения и обновления документов в соответствии с внутренними процессами, действующими в Компании.

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

Отчёт о качестве предоставления услуги за период и/или другая информация из систем мониторинга Компании, предоставляется по запросу Клиента по электронной почте в течении 15 рабочих дней с момента получения запроса на предоставление отчётности Клиенту.

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

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