

Соглашение об уровне обслуживания (SLA) услуг на базе облачной платформы ЦОД: SD-WAN

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

Услуга SD-WAN (далее – Услуга) - программно-определяемая глобальная сеть (SD-WAN) которая позволяет организациям более эффективно использовать пропускную способность и повышать производительность приложений, доступность и видимость в своей глобальной сети.

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).

ПО — программное обеспечение.

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-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 Компании 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 по сети фиксированной связи.

2. 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 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 услуг на базе облачной платформы ЦОД: «Услуга SD-WAN».

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	sd@a1.by
Электронная почта Отдела продаж	FixB2B@a1.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
- Учётные данные Клиента.

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, 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 Услугах, включая отчёты, журналы доступа (в зависимости от программного обеспечения Компании и наличия технической возможности) направляется по адресу: sd@a1.by, обращения по остальным (общим вопросам) вопросам – по адресу: FixB2B@a1.by.

Обращение на обслуживание – запрос на проведение дополнительных работ, входящих в состав Услуги, направляется Клиентом в письменной форме через интерфейсы Компании по адресу: sd@a1.by. Запрос на проведение дополнительных работ, не входящих в состав Услуги, направляется Клиентом в письменной форме через интерфейсы Компании по адресу: FixB2B@a1.by.

Обращение на изменение - обращение Клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемой Услуги SD-WAN, направляется по адресу: FixB2B@a1.by. К стандартным изменениям относятся:

- изменение количества подключенных точек;
- изменение пропускной способности подключенных точек.

Все остальные изменения относятся к нестандартным. Обращения на нестандартные изменения направляются по адресу: FixB2B@a1.by.

Инцидент (Критический, Высокий, Обычный) – обращение о событии, влияющем на предоставление Услуг направляется по адресу: sd@a1.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
Инцидент	Критический	15	720
	Высокий	30	1440
	Обычный	60	2160
Обращение на обслуживание	Низкий	480 (только в рабочее время)	N/A
Обращение на изменение стандартное	Низкий	480 (только в рабочее время)	N/A
Обращение на изменение нестандартное	Низкий	480 (только в рабочее время)	N/A
Обращение на предоставление информации	Н/Д	1440	N/A

* 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, технической поддержки:

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 +3.00)
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: централизованного портала управления и мониторинга сети, расположенного в ЦОД, собственных каналов связи в ЦОД и соединение ЦОД с сетью Интернет, соединения маршрутизаторов с централизованным порталом управления и мониторинга сети, расположенным в 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 компонентов 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 работоспособность сетевой архитектуры Клиента, работоспособность системы электропитания, к которой подключены маршрутизаторы Клиента.

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 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 SD-WAN	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 отчетном 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;
- централизованный портал управления и мониторинга сети, расположенный в ЦОД;
- серверное и другое оборудование Компании в ЦОДах;
- лицензирование операционных систем и другого Программного Обеспечения, предоставленных в пользование Клиенту на срок оказания Услуги;
- обеспечение сохранности и конфиденциальности информации, передаваемой с помощью Услуги.

В зоне ответственности **Клиента** находятся:

- поддержание работоспособности сетевой архитектуры Клиента;
- поддержание системы электропитания, к которой подключено оборудование Клиента;
- соблюдение требований законодательства Республики Беларусь, авторских прав и порядка лицензирования в отношении всего Контента, передаваемого с помощью Услуги.

Компания не несет ответственности за:

- качество каналов связи и соединений с Интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля Компании;
- деятельность Клиента, связанную с использованием Контента, передаваемого с помощью Услуги.

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 A1.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 A1.by.

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора и Порядком оказания услуг на базе облачной платформы: Услуга SD-WAN.

Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящее Соглашение, публикуя изменения на официальном сайте Компании A1.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.