

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ УСЛУГ НА БАЗЕ ОБЛАЧНОЙ ПЛАТФОРМЫ ЦОД «А1»: «ОБЛАЧНЫЙ КЛАСС, ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К ПЛАТФОРМЕ»

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

SLA - Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement).

Центр обработки данных «А1» (далее – ЦОД), представляющий собой комплекс специализированных помещений, в которых реализована совокупность технических решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление информационных сервисов и услуг с заданными параметрами качества.

Услуга «Облачный класс, предоставление доступа к платформе» – комплексный продукт, включающий в себя: оборудование, системы хранения данных (далее – СХД), доступ к лицензионному программному обеспечению, необходимому для проведения уроков информатики в Учреждениях общего среднего образования, соответствующему требованиям учебной программы Республики Беларусь.

ПО - программное обеспечение, расположенное в ЦОД, доступ к которому предоставляется в рамках услуги «Облачный класс, предоставление доступа к платформе».

Оборудование - тонкий клиент, координатный манипулятор (компьютерная мышь), компьютерная клавиатура, передаваемые в пользование для организации услуги «Облачный класс, предоставление доступа к платформе».

Плановые профилактические работы - комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния сети, сетевого или инженерного оборудования, инженерных систем и инфраструктуры Компании.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг на базе облачной платформы (далее – Договор), 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.

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

3. ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Компания оказывает Клиенту услуги 12 часов в сутки (с 8:00 до 20:00), 6 дней в неделю (за исключением воскресенья), 273(4) дней в году (с 01 июня по 31 августа доступ к платформе закрыт) за исключением времени проведения плановых профилактических работ либо экстренных регламентных работ, если иное не указано в Договоре, в Порядке оказания услуги или в иных документах, предусмотренных Компанией.

4. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН В РАМКАХ SLA

4.1 Плановые профилактические работы

Компания или его субподрядчик могут проводить плановые профилактические работы в целях усовершенствования сети, сетевого или инженерного оборудования ЦОД, технического обслуживания сетевого или инженерного оборудования ЦОД, а также сервисного обслуживания.

Порядок уведомления:

Компания должна уведомлять Клиента о проведении плановых работ на оборудовании ЦОД, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 48 часов до начала работ и по факту их окончания. Исключением являются случаи, когда работы выполняются по запросу Клиента.

Уведомление должно быть направлено на электронный адрес уполномоченного представителя Клиента, указанный в регистрационной форме.

В уведомлении должны быть указаны:

- время, дата и продолжительность проведения работ
- краткое описание работ и возможных последствий в случае не устранения неисправности
- контактные данные лица ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

4.2 Экстренные регламентные(внеплановые) работы

Компания или его субподрядчик могут проводить экстренные регламентные(внеплановые) работы в целях усовершенствования защищенности сети, сетевого или инженерного оборудования ЦОД, связанного с установкой выпускаемых производителем обновлений (upgrades) и/или корректирующих заплаток (patches) имеющих критическое значение для работоспособности, производительности, безопасности ПО.

Порядок уведомления:

Компания должна уведомлять Клиента о необходимости проведения экстренных регламентных(внеплановых) работ не менее чем за 1 час до начала их проведения и по факту их окончания.

4.3 Аварийно-восстановительные работы

Аварийно-восстановительные работы проводятся в случаях периодически возникающих прерываний в оказании Услуги или в случаях существенных ухудшений параметров качества, которые могут привести к прерыванию оказания Услуги.

Порядок уведомления:

Компания должна уведомлять Клиента о необходимости проведения аварийно-восстановительных работ на оборудовании ЦОД Компании в течение 1 часа с момента обнаружения.

Уведомление должно быть направлено на электронный адрес уполномоченного представителя Клиента, указанный в регистрационной форме.

В уведомлении должны быть указаны:

- время, дата и продолжительность проведения работ
- краткое описание работ и возможных последствий в случае не устранения неисправности
- контактные данные лица ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

4.4 Уведомления об обнаружении неисправности

В случае обнаружения Клиентом неисправности при оказании Услуги Клиент должен проинформировать Компанию устно по телефону или по электронной почте, указанных в Памятке.

В случае обнаружения неисправности при оказании Услуги или получении сведений о неисправности от Клиента, Компания должна зарегистрировать неисправность и предоставить обратную связь Клиенту по факту анализа обнаруженной неисправности.

5. ЗОНЫ И ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA

В зоне ответственности **Компании** находится:

- лицензирование операционных систем и другого программного обеспечения (Microsoft), предоставленного в пользование Клиенту на срок оказания Услуги.

В зоне ответственности **Клиента** находится:

- обеспечение бережного хранения Оборудования.

Компания не несет ответственность за недоступность Услуги в случае утери/порчи Клиентом Комплекта оборудования или его составляющих, при этом абонентская плата взимается в полном объеме.

Компания не несет ответственности за качество каналов связи и соединений с Интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля Компании.