

Соглашение об уровне обслуживания (SLA) услуг на базе облачной платформы ЦОД: «Послеаварийное восстановление ВМ на базе Veeam (DRaaS)»

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

Услуга «Послеаварийное восстановление ВМ на базе Veeam» (далее – услуга DRaaS) – услуга по репликации виртуальных машин Клиента в ЦОД Компании и управление их быстрым развертыванием в Облаке для обеспечения послеаварийного восстановления на базе Veeam Cloud Connect Replication.

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.

Среда виртуализации – программное обеспечение, используемое Компанией для создания и управления компонентами пулов вычислительных ресурсов.

Пул вычислительных ресурсов – общее количество виртуальных ресурсов, которое предоставлено Компанией для создания Клиентом Виртуальных машин произвольной конфигурации, не превышающих параметров предоставляемого Пула ресурсов и соответствующих возможностям Среды виртуализации.

Виртуальная машина (ВМ) – программная система, эмулирующая аппаратное обеспечение некоторой платформы и исполняющая программы для этой платформы.

Логическая единица пула вычислительных ресурсов – объект пула вычислительных ресурсов (виртуальная машина, виртуальная сеть, шаблон виртуальной машины, виртуальный маршрутизатор и т.д.) доступный для создания и организации информационных систем Клиента.

Паразитный трафик – трафик, проходящий через Виртуальную машину, который не был в явном виде инициирован Клиентом, а возник из-за вирусной активности.

Контент – термин, означающий все виды информации (текст, изображения, аудио, видео и т.п.), составляющей наполнение, содержимое ресурса с общим доступом из сети Интернет.

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.

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.

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

Состав услуги и порядок его изменения описаны в документе «Порядок оказания услуг на базе облачной платформы: «Послеаварийное восстановление ВМ на базе Veeam (DRaaS)»

3.2 Пул вычислительных ресурсов и порядок его изменения

Клиент может запрашивать изменение Пула вычислительных ресурсов не чаще, чем один раз в сутки.

Изменения, производимые внутри Пула вычислительных ресурсов, могут проводиться самостоятельно Клиентом неограниченное количество раз.

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@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
- ✓ Учётные данные Клиента (Последние 8 символов URL ссылки к порталу самообслуживания).

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

Для оперативного проведения работ Компания вправе использовать как учётные данные Клиента, так и специальную учётную запись – Support в портале самообслуживания Клиента. По умолчанию учетных данных Support деактивирована и имеет стандартный первоначальный пароль, известный только Компании. На время проведения работ в портале самообслуживания Компания может запросить у Клиента активацию учётной записи Support.

После обработки и выполнения обращения Клиенту необходимо будет изменить учетные данные, предоставленные Компанией, или провести деактивацию учётной записи Support в портале самообслуживания.

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

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@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 Пула вычислительных ресурсов в следующих границах:

- vCPU – до 25 шт.;
- vRAM – до 500 Гбайт;
- HDD – до 5 Тбайт;
- изменение скорости удаленного доступа к оборудованию клиента – до 100 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, в минутах	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	120 (только в рабочее время)	30 (только в рабочее время)
Обращение на изменение Нестандартное	Низкий	120 (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

В таблице описаны периоды поддержки и обслуживания услуги, для выбранного Клиентом уровня (Базовый 24/7, Индивидуальный) технической поддержки:

Период поддержки	24/7 - 24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни.
Период ограниченной поддержки	С 17.30 до 8:30 по местному времени (UTC +3.00)
Период функционирования	круглосуточно - 24 часа в день, 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 2 часа 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 в рабочее время с обязательным оповещением по электронной почте Клиента не менее чем за 2 часа до начала работ.
Индивидуальные периоды технической поддержки	По согласованию с Клиентом.

3.5 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: среды виртуализации; 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.)

Компания не берет на себя ответственность за мониторинг доступности операционных систем и другого программного обеспечения, размещенного на Виртуальных машинах 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](#)).

Единственным официальным и достоверным источником измерения данного показателя является Отчет №1 настоящего соглашения.

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 IaaS	99,5%	Отчётный период технической поддержки	10ч 57м 26с	90д 20ч 29м 52с
Доступность услуги DRaaS	99%	Отчётный период технической поддержки	21ч 54м 52с	90д 9ч 32м 26с
Доступность порталов самообслуживания, API интерфейсов	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, 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 >= 99,5%	0
99,5% > Доступность услуги >= 99%	15 дней
99% > Доступность услуги >= 98%	25 дней
98% > Доступность услуги >= 95%	2 месяца
Доступность услуги < 95%	3 месяца

Для получения компенсации на основании Отчёта №1 настоящего соглашения 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 Клиента к portalу самообслуживания и управления Услугой для создания и управления компонентами пула(-ов) вычислительных ресурсов, а также логическими единицами пула вычислительных ресурсов, предоставляемых Клиенту;
- ✓ серверное и другое оборудование Компании в ЦОДах, Среда виртуализации;
- ✓ лицензирование операционных систем и другого Программного Обеспечения (Microsoft), предоставленных в пользование Клиенту на срок оказания Услуги.

В зоне ответственности **Клиента** находятся:

- ✓ установка, удаление и администрирование программного обеспечения Виртуальных машин, включая операционную систему, системного и прикладного ПО;
- ✓ обеспечение сохранности и конфиденциальности информации, размещенной на Виртуальных машинах Клиента;
- ✓ обеспечение информационной безопасности Виртуальных машин и Контента Клиента;
- ✓ соблюдение требований законодательства Республики Беларусь, авторских прав и порядка лицензирования в отношении всего ПО и Контента, размещаемого на созданных Виртуальных машинах Клиентом или его доверенными представителями.

Компания не несет ответственности за:

- ✓ мониторинг доступности операционных систем и другого программного обеспечения, размещенного на Виртуальных машинах Клиента;
- ✓ качество каналов связи и соединений с интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля Компании;
- ✓ деятельность Клиента, связанную с использованием Контента, размещенного на предоставленных в рамках Услуги Виртуальных машинах;

✓ в рамках Услуги DRaaS - за мониторинг успешного создания/изменения/выполнения/удаления плана резервного копирования и восстановления Виртуальных машин Клиента, а также создания/изменения/выполнения/удаления политик резервного копирования Клиента, достаточности и корректности указания объёма и использования выделенного Клиенту вычислительных ресурсов и дискового пространства/точек восстановления для планирования, создания, использования и успешного выполнения планов и политик резервного копирования/восстановления Виртуальных машин Клиента. Всеми процессами, входящими в состав Услуги, управляет и несет ответственность Клиент.

4.2 Рекомендации по предоставлению услуги.

Компания гарантирует работоспособность услуги с ограничениями по максимально возможным конфигурациям виртуальных машин:

4.2.1. Максимальное количество виртуальных процессоров не должен превышать 14 vCPU для VM;

4.2.2. Максимальный объем выделяемой оперативной памяти не должен превышать 96 ГБ vRAM для VM;

4.2.3. Соотношение выделяемых виртуальных ресурсов для одной VM («vCPU»/ «vRAM GB») не должно выходить за пределы 1: 8;

4.2.4. Максимальный размер одного виртуального жесткого диска не должен превышать 2ТБ для VM.

4.2.5. В случае превышения максимальных конфигураций Виртуальных машин Компания не несет ответственности за возможные проблемы, связанные с работой VM Клиента, таких как деградация производительности и возможные остановки сервиса.

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, а также знание основ администрирования ПО Veeam Backup & Replication.

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 Договора и Порядком оказания услуг на базе облачной платформы: «Послеаварийное восстановление VM на базе Veeam (DRaaS)».

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 течении 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.