

**Соглашение об уровне обслуживания (SLA) услуг на базе облачной платформы  
ЦОД «А1»: «Системы объединенных коммуникаций  
на основе Microsoft Skype for Business»**

<b>1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ И ОПИСАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОГО ФУНКЦИОНАЛА УСЛУГИ 3</b>	<b>3</b>
<b>3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ.....</b>	<b>4</b>
<b>4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA) .....</b>	<b>8</b>
<b>5. ТРЕБОВАНИЕ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ УСЛУГИ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА .....</b>	<b>8</b>
<b>6. ПРОЦЕДУРЫ .....</b>	<b>8</b>

## 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

**Услуга «Системы объединенных коммуникаций на основе Microsoft Skype for Business» (далее - Услуга)** - коммуникационная система на базе продукта Microsoft Skype for Business, размещенная в Облаке компании, позволяющая пользователям общаться друг с другом в реальном времени, используя различные виды коммуникаций: мгновенные сообщения, видео- и голосовую связь, общий доступ к рабочему столу, конференции, передачу файлов.

**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).

**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** – адрес электронной почты Клиента, указанный в регистрационной форме, по которому возможен прием обращений в рамках SLA через интерфейсы Компании без дополнительной идентификации.

**Учетная запись** - набор регистрационных данных клиента, включая номер договора, имя пользователя, пароль и URL доступа к portalу самообслуживания, а также набор логических единиц Услуги, связанный с этими регистрационными данными.

**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 Оператора.

**Обращение** - зарегистрированный факт любого обращения или инцидента со стороны Клиента или пользователя 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 И ОПИСАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОГО ФУНКЦИОНАЛА УСЛУГИ**

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг на базе облачной платформы, заключенного между Клиентом и Компанией, 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 всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора и Порядком оказания услуг на базе облачной платформы: «Системы объединенных коммуникаций на основе Microsoft Skype for Business»

Услуга «Системы объединенных коммуникаций на основе Microsoft Skype for Business» предоставляет возможность Клиенту использовать инфраструктуру Компании для общения друг с другом в реальном времени, используя различные виды коммуникаций: мгновенные сообщения, видео- и голосовую связь, общий доступ к рабочему столу, конференции, передачу файлов на базе продукта Microsoft Skype for business размещенному на серверных мощностях ЦОД.

### 3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

#### 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 – далее 6.
Электронная почта Центра поддержки	<a href="mailto:otp@al.by">otp@al.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 авторизованных пользователей Клиента. Список пользователей должен быть определен в момент подписания соответствующих документов. Изменение списка пользователей Клиента происходит путем обращения Клиента в Компанию.

Для идентификации пользователей Клиента при обращении через интерфейсы Компании в обязательном порядке необходимо сообщить информацию, указанную при заключении Договора на оказании Услуги, а именно:

- УНП
- Лицевой счет
- Учётные данные Клиента, ФИО и e-mail технического специалиста.

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 выполнении 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.

Смена паролей к учетным записям пользователей Услуги производится на основании обращения Клиента, отправленного на адрес электронной почты центра поддержки Компании (п.3.1.).

В случае обращения Клиента для смены пароля пользователям Услуги Компания вправе запросить дополнительную информацию по договору.

После обработки и выполнения обращения по смене пароля Клиенту необходимо будет изменить временный пароль, предоставленный Компанией, или провести деактивацию учётной записи.

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: [otp@al.by](mailto:otp@al.by), обращения по остальным (общим вопросам) вопросам – по адресу: [sales@aldata.by](mailto: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: [otp@al.by](mailto:otp@al.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)

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

**Инцидент** (Критический, Высокий, Обычный) – обращение о событии, влияющем на предоставление Услуг направляется по адресу: [otp@al.by](mailto:otp@al.by).

<b>Описание критичностей и влияний Инцидента на предоставляемую Услугу:</b>	
<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 у более чем 50% почтовых ящиков Клиента.
<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 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:

<b>Категория обращения</b>	<b>Приоритет</b>	<b>Время анализа и реагирования на обращение, минуты</b>	<b>Максимальное время обработки и выполнения обращения, минуты</b>
Инцидент	Критический	15	720
	Высокий	30	1440
	Обычный	60	2160
Обращение на обслуживание	Низкий	480 (только в рабочее время)	N/A
Обращение на изменение	Низкий	120 (только в рабочее время)	480 (только в рабочее время)
Обращение на предоставление информации	Н/Д	1440	N/A

### 3.4. Периоды обслуживания.

3.4.1. В таблице описаны периоды поддержки и обслуживания Услуги:

<b>Период поддержки</b>	Обработка запросов производится в рабочее время (с 9:00 до 17:30 по местному времени (UTC +3.00), с понедельника по пятницу, кроме праздничных и выходных дней). В случае поступления запроса в нерабочее время - в течение следующего рабочего дня.
<b>Период ограниченной поддержки</b>	С 18.00 до 9:00 по местному времени (UTC +3.00), праздничные и выходные дни.
<b>Период функционирования поддержки</b>	С 9:00 до 18:00 по местному времени (UTC +3.00), с понедельника по пятницу, кроме праздничных и выходных дней.
<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 48 часов до выполнения работ. Суммарное время прерывания сервиса во время профилактических работ не может превышать 6 часов 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 с обязательным оповещением по электронной почте Клиента не менее чем за 2 часа до начала работ.
---	---

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 простоем 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 простоем/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: среды виртуализации, программной платформы, собственных каналов связи в ЦОД и соединение ЦОД с сетью Интернет, 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.)

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 отчетный 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 (п.4.2), 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 Услуги в каждом отчетном периоде технической поддержки предоставления Услуги Клиенту на уровне не менее параметров, указанных в таблице ниже:**

Категория	Доступность	Возможная недоступность	Безотказная работа
Доступность Услуги «Системы объединенных коммуникаций на основе Microsoft Skype for Business»	99,0%	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 отчетного периода технической поддержки, наступает ответственность Компании, описанная в таблице ниже:

Превышение допустимого времени недоступности Услуги в отчетный период технической поддержки	Размер компенсации (от оплаченной суммы в отчетный период технической поддержки), %
От 0 минут до 1314,9 минут	16,4
От 1315 минут до 5259,5 минут	27,4
Более 5260 минут	33,3

Компенсация за недоступность Услуг в соответствующем отчетном периоде технической поддержки предоставляется Клиенту исключительно в виде вычета суммы компенсации из стоимости предоставления Услуг за следующий отчетный период технической поддержки, если Стороны не договорятся об ином возмещении.

Для получения компенсации на основании отчета о доступности Услуги Клиенту необходимо в течение 90 (девяноста) дней с момента окончания отчетного 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.

На основании обращения Клиента по завершению отчетного периода технической поддержки Компания формирует итоговый перечень прерываний сервиса и вычисляет % отклонения от гарантированного уровня обслуживания, являющимся основанием к перерасчету в соответствии с размерами компенсации.

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

##### **4.1. Зоны ответственности.**

В зоне ответственности **Компании** находятся:

- сетевое оборудование и каналы связи в ЦОДе, используемые Компанией для предоставления Услуги Клиенту;
- серверное и другое оборудование Компании в ЦОДах, Среда виртуализации;
- серверное программное обеспечение, необходимое для оказания Услуги Конференц-связь

В зоне ответственности Клиента находятся:

- программное обеспечение, оборудование и каналы связи, используемые Клиентом для доступа к Услуге «Конференц-связь».

**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, размещенного в рамках предоставленной Услуги Конференц-связь.

##### **4.2. Ограничения предоставления Услуги.**

**Компания вправе частично или полностью приостановить предоставление Услуги Клиенту в случаях:**

- нарушения Клиентом пунктов настоящего Соглашения, Договора об оказании услуг или законодательства Республики Беларусь.
- если действия или бездействие Клиента могут причинить ущерб либо привести к сбою в работе программного обеспечения или оборудования Компании и помешать оказанию Услуги;
- наличия задолженности по счету и отсутствия оплаты в установленные договором сроки.

**Периоды ограничения предоставления Услуги не считаются периодами недоступности Услуги, не учитываются при расчете показателя доступности Услуги и не влияют на порядок определения стоимости 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 [aldata.by](http://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](http://aldata.by).

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора и Порядком оказания услуг на базе облачной платформы: «Системы объединенных коммуникаций на основе Microsoft Skype for Business».

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

## **6.2. Предоставление отчётности Клиенту.**

Отчёт о качестве предоставления Услуги за период и/или другая информация из систем мониторинга Компании предоставляется Клиенту по электронной почте в течение 15 рабочих дней с момента получения запроса.

Изменение вида отчетности производится согласно процедуре изменения Соглашения.