

## 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	<a href="mailto:sd@a1.by">sd@a1.by</a>
Электронная почта Отдела продаж	<a href="mailto:FixB2B@a1.by">FixB2B@a1.by</a>

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](mailto:sd@a1.by), обращения по остальным (общим вопросам) вопросам – по адресу: [FixB2B@a1.by](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:FixB2B@a1.by).

**Инцидент** (Критический, Высокий, Обычный) – обращение о событии, влияющем на предоставление Услуг направляется по адресу: [sd@a1.by](mailto:sd@a1.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 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:

<b>Период поддержки</b>	24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни.
<b>Период ограниченной поддержки</b>	С 18.00 до 9:00 по местному времени (UTC +3.00)
<b>Период функционирования</b>	круглосуточно - 24 часа в сутки, 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 48 часов до выполнения работ. Суммарное 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.
<b>Индивидуальные периоды технической поддержки</b>	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](http://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](http://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](http://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.