

Соглашение об уровне обслуживания (SLA) услуг по системно-техническому сопровождению программно-аппаратного комплекса и информационно-коммуникационной инфраструктуры

I. ПРОГРАММНО-АППАРАТНЫЙ КОМПЛЕКС

- 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ..... 2**
- 2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ И ОПИСАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОГО ФУНКЦИОНАЛА УСЛУГИ..... 3**
- 3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ..... 4**
- 4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA)..... 7**
- 5. ТРЕБОВАНИЕ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ УСЛУГИ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА 8**

II. ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННАЯ ИНФРАСТРУКТУРА

- 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ..... 10**
- 2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ И ОСОБЕННОСТИ УСЛУГИ..... 11**
- 3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ..... 12**
- 4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA)..... 14**
- 5. ТРЕБОВАНИЕ К ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ КЛИЕНТА 15**
- 6. ПРОЦЕДУРЫ..... 15**

I. Программно-аппаратный комплекс

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Программно-аппаратный комплекс (далее – ПАК) – набор технических и программных средств Клиента, подлежащих системно-техническому сопровождению. Состав программно-аппаратного комплекса(-ов) определяется индивидуально в техническом задании к договору об оказании Услуги.

Техническое задание – документ, в котором указан перечень оборудования и сервисов Клиента, подлежащих обслуживанию, состав и адрес их размещения.

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

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).

Услуги по системно-техническому сопровождению программно-аппаратного комплекса Клиента (Managed IT) (далее - услуги) – это услуги по обслуживанию оборудования и сервисов Клиента, направленные на обеспечение работоспособного состояния, отказоустойчивости и постоянной готовности к использованию по назначению в соответствии с документами производителя оборудования и программного обеспечения (техническим характеристикам), для решения функциональных задач Клиента, снижения интенсивности износа и предупреждения вероятных отказов в работе.

Контент — термин, означающий все виды информации (текст, изображения, аудио, видео и т.п.), составляющей наполнение, содержимое ПАК.

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

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, путем передачи запросов через Интерфейсы Компании.

Обращение – зарегистрированный факт любого обращения или инцидента со 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 ПАК, которое вызывает или может вызвать прерывание предоставления или снижение качества используемых услуг Клиентом.

Техническая поддержка – совокупность действий и итераций по обслуживанию обращений Клиента, направленных на обеспечение стабильной и бесперебойной работы ПАК.

Период поддержки - период времени, в течение которого сотрудник технической поддержки выполняет обработку обращений пользователей. 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 ПАК 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 (ПАК), 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 ведется с начала календарного месяца.

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 ПАК (массовые инциденты с приоритетом – Критический), связанная с форс-мажором или обстоятельствами непреодолимой силы (определения указаны в договоре об оказании Услуги), препятствующими Клиенту использовать ПАК.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ И ОПИСАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОГО ФУНКЦИОНАЛА УСЛУГИ

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг по системно-техническому сопровождению ПАК, заключенного между Клиентом и Компанией, и определяет порядок и условия предоставления Клиенту технической поддержки в отношении предусмотренных Договором объектов Услуги, 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 и Порядком оказания услуг по системно-техническому сопровождению ПАК.

2.1. Состав Услуги

В рамках Услуги Компанией выполняются следующие виды услуг:

- Обработки и выполнения обращений заказчика, касающихся работы ПАК;
- Мониторинг работоспособности ПАК и выполнение корректирующих действий для обеспечения бесперебойной работы ПАК;
- Установка обновлений и выявленных уязвимостей ПАК в рамках минорных релизов ПАК;
- Анализ производительности, выявление узких мест и проведение работ по оптимизации ПАК;
- Другие виды работ, перечисленные в техническом задании;

2.2. Порядок изменения состава услуги

Для изменения состава услуги (количества обслуживаемых ПАК, технического задания) Клиент должен зарегистрировать соответствующее обращение через интерфейсы Компании, описанные в п. 3.1 настоящего Соглашения.

Изменение состава услуги может проводиться не чаще, чем один раз в сутки.

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. +375-29-3000325
Электронная почта Центра поддержки	managedit@aldigital.by
Электронная почта Отдела продаж	sales@aldigital.by

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), 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 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: managedit@aldigital.by, обращения по остальным (общим вопросам) вопросам – по адресу: sales@aldigital.by.

Обращение на обслуживание – запрос на проведение дополнительных работ, входящих в состав Услуги, направляется Клиентом в письменной форме через интерфейсы Компании по адресу: managedit@aldigital.by; запрос на проведение дополнительных работ, не входящих в состав услуги, направляется Клиентом в письменной форме через интерфейсы Компании по адресу: sales@aldigital.by.

Обращение на изменение - обращение Клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых Услуг, направляется по адресу: managedit@aldigital.by.

Инцидент (Критический, Высокий, Обычный) – обращение о событии, влияющем на предоставление услуг направляется по адресу: managedit@aldigital.by.

Описание критичностей и влияний Инцидента на предоставляемую Услугу:	
Критический	Инцидент, приводящий к полной недоступности ПАК 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 ПАК у более чем 50% пользователей.
Обычный	Обращение на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование ПАК 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	Низкий	120 (только в рабочее время)	30 (только в рабочее время)
Обращение на предоставление информации	Н/Д	1440	N/A

3.4. Периоды обслуживания

В таблице описаны периоды поддержки и обслуживания услуги:

Период поддержки	Обработка запросов производится в рабочее время (с 9:00 до 18:00 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.
Период ограниченной поддержки	С 18.00 до 9:00 по местному времени (UTC +3.00), праздничные и выходные дни.
Период функционирования поддержки	С 9:00 до 18:00 по местному времени (UTC +3.00), с понедельника по пятницу, кроме праздничных и выходных дней.
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 прерывания сервиса во 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.

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, 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 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 (п.4.2).

Единственным официальным и достоверным источником измерения данного показателя является Отчет Компании.

Компания гарантирует соблюдение Доступности услуги 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	99,5%	10ч 57м 26с	90д 20ч 29м 52с

При расчёте используются следующие усреднённые значения:

30.437 дней в месяце, 91.311 день в квартале, 82.621 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 Заказчиком в период, следующий за отчётным (компенсация)
Доступность услуги $\geq 99,5\%$	0
$99,5\% >$ Доступность услуги $\geq 99\%$	15 дней
$99\% >$ Доступность услуги $\geq 98\%$	25 дней
$98\% >$ Доступность услуги $\geq 95\%$	2 месяца
Доступность услуги $< 95\%$	3 месяца

Для получения компенсации на основании отчёта Компании 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;
- 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;
- программное обеспечение и/или аппаратное обеспечение, переданной на обслуживание согласно техническому заданию

В зоне ответственности **Клиента** находятся:

- соблюдение требований законодательства Республики Беларусь, авторских прав и порядка лицензирования в отношении всего ПО и Контента, размещаемого Клиентом или его доверенными представителями на ПАК;
- программное обеспечение, оборудование и каналы связи, используемые для доступа к ПАК.

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 на ПАК.

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;
- генерации ПАК Клиента Паразитного трафика в интернет;
- 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 aldigital.by.

6. ПРОЦЕДУРЫ

6.1. Процедура изменения Соглашения

Данное Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг по системно-техническому сопровождению ПАК Клиента, публикуется на официальном сайте Компании aldigital.by.

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

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

II. Информационно-коммуникационная инфраструктура

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Техническое задание – документ, в котором указан перечень оборудования и сервисов Клиента, подлежащих обслуживанию, состав и адрес их размещения.

Представитель Клиента - ответственное лицо Клиента, выделенное для взаимодействия с ответственным лицом Компании.

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.

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).

Информационно-коммуникационная инфраструктура (далее – ИКИ) – совокупность информационных и коммуникационных инфраструктур Клиента, подлежащих системно-техническому сопровождению. Состав ИКИ определяется индивидуально в техническом задании к договору.

Услуги по системно-техническому сопровождению ИКИ Клиента (Managed Database) (далее – Услуги ИКИ) – регулярный мониторинг показателей производительности баз данных и системы управления базами данных (далее – СУБД), разработка и внедрение рекомендаций по оптимизации производительности (в проактивном режиме) для предупреждения вероятных отказов в работе, а также комплексный технологический консалтинг по сети, системам хранения данных (далее – СХД), базам данных, программному обеспечению (далее – ПО), информационной безопасности и другим частям ИКИ клиента.

Контент — термин, означающий все виды информации (текст, изображения, аудио, видео и т.п.), составляющей наполнение, содержимое ИКИ.

Учетная запись - набор регистрационных данных клиента, включая номер договора, 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, путем передачи запросов через Интерфейсы Компании.

Обращение – зарегистрированный факт любого обращения или инцидента со стороны Представителя Клиента 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 ИКИ, которое вызывает или может вызвать прерывание предоставления или снижение качества используемых услуг Клиентом.

Решение инцидента – предоставление Представителю Клиента рекомендаций, выполнение которых позволит устранить невыполнение или недолжное выполнение функций в используемой версии ПО, либо информирование Представителя Клиента о том, в какой версии или модификации ПО производителем (правообладателем ПО) будет произведено устранение Инцидента.

Техническая поддержка – совокупность действий и итераций по обслуживанию Обращений Клиента, направленных на обеспечение стабильной и бесперебойной работы ИКИ.

Период поддержки - период времени, в течение которого сотрудник технической поддержки выполняет обработку Обращений Представителей 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 ИКИ 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 (ИКИ), 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 1 календарный месяц в рамках срока действия настоящего соглашения. Отсчет периода ведется с начала календарного месяца.

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.

Глобальная недоступность Услуги – недоступность ИКИ (массовые инциденты с приоритетом – Критический), связанная с форс-мажором или обстоятельствами непреодолимой силы (определения указаны в договоре об оказании Услуги), препятствующими Клиенту использовать ИКИ.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ И ОСОБЕННОСТИ УСЛУГИ

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг по системно-техническому сопровождению программно-аппаратного комплекса/ информационно-коммуникационной инфраструктуры, заключенного между Клиентом и Компанией, и определяет порядок и условия предоставления Клиенту технической поддержки в отношении предусмотренных Договором объектов Услуги, 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.

2.1. Состав Услуги

В рамках Услуги Компанией выполняются следующие виды услуг:

- Обработка и выполнение Обращений Представителя Клиента, касающихся работы ИКИ.
- Мониторинг работоспособности ИКИ и выполнение корректирующих действий для обеспечения бесперебойной работы ИКИ.
- Анализ производительности, выявление узких мест и проведение работ по оптимизации ИКИ.
- Другие виды работ, перечисленные в техническом задании.

2.2. Порядок подключения услуги

Запрос на подключение услуги Клиент может оформить:

- через заполнение формы заявки на сайте aldigital.by;

- письмом на электронный адрес sales@aldigital.by с указанием следующих данных:

- УНП
- лицевого счета;
- контактных данных технического специалиста клиента (ФИО, телефон, e-mail);
- запрашиваемых параметров услуги и т.д.

2.3. Порядок изменения состава услуги

Для изменения состава услуги (количества обслуживаемых ИКИ, технического задания) Клиент должен зарегистрировать соответствующее Обращение через интерфейсы Компании, описанные в п. 3.1 настоящего Соглашения.

Изменение состава услуги может проводиться не чаще, чем один раз в календарный месяц.

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	+375-29-1000421
Электронная почта Центра поддержки	sd@aldigital.by
Электронная почта Отдела продаж	sales@aldigital.by

Все Обращения по Услуге могут быть приняты Компанией только от Представителей Клиента. Список Представителей Клиента должен быть определен в момент подписания соответствующих документов. Изменение списка Представителей Клиента происходит путем обращения Клиента в Компанию.

Для идентификации Представителей Клиента при обращении через интерфейсы Компании в обязательном порядке необходимо сообщить информацию, указанную при заключении Договора, 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.

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: oracle_support@aldigital.by, обращения по остальным (общим вопросам) вопросам – по адресу: sales@aldigital.by.

Обращение на обслуживание – запрос на проведение дополнительных работ, входящих в состав Услуги, направляется Клиентом в письменной форме через интерфейсы Компании по адресу:

oracle_support@aldigital.by; запрос на проведение дополнительных работ, не входящих в состав услуги, направляется Клиентом в письменной форме через интерфейсы Компании по адресу: sales@aldigital.by.

Обращение на изменение - обращение Клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых Услуг, направляется по адресу: sales@aldigital.by

Инцидент (Критический, Высокий, Обычный) – обращение о событии, влияющем на предоставление услуг направляется по адресу: sd@aldigital.by.

Описание критичностей и влияний Инцидента на предоставляемую Услугу:	
Критический	Инцидент, приводящий к полной недоступности ИКИ в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и/или инфраструктуры, остановка или угроза остановки работы производственной базы данных, резкое снижение производительности.
Высокий	Обращение на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность, существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к ИКИ у более чем 50% пользователей.
Обычный	Обращение на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование ИКИ 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.

3.3.1. 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
Инцидент	Критический	30
	Высокий	60
	Обычный	180
Обращение на обслуживание	Низкий	480 (только в рабочее время*)
Обращение на изменение	Низкий	120 (только в рабочее время*)
Обращение на предоставление информации	Н/Д	1440

* с 08.30 по 17:30 с понедельника по четверг, с 08.30 по 16:15 в пятницу (кроме праздничных дней) по местному времени (UTC +3.00)

3.3.2. Прекращение обработки Обращения

Обработка Обращения может быть прекращена в следующих случаях:

- Решение инцидента найдено: Представителю Клиента предоставлены соответствующие инструкции или рекомендации, и он подтвердил, что их применение привело к решению инцидента.
- Решение инцидента не найдено, и инцидент признан производителем (правообладателем) ПО как ошибка ПО, и будет исправлен в будущих версиях или обновлениях ПО.
- Если в течение 10 календарных дней с момента последнего взаимодействия Представителя Клиента с Компанией Представитель Клиента не предоставил информацию, необходимую для поиска решения (или сообщение о невозможности получения им такой информации), или не сообщил о результатах применения переданных ему инструкций или рекомендаций по решению инцидента.

- Обработка Обращения может быть приостановлена, в случае если Представителю Клиента предложено временное решение.

В течение двух рабочих дней после завершения обработки Обращения Представитель Компании отправляет уведомление по электронной почте Представителю Клиента, с указанием номера Обращения, информации по исполнению Обращения и результата исполнения Обращения.

Представитель Клиента должен не позднее следующего рабочего дня подтвердить факт решения проблемы по Обращению, отправив ответное уведомление, либо указать причины, указывающие на неполное решение проблемы в рамках Обращения. В последнем случае дополнительные работы по Обращению, а также его закрытие осуществляется по согласованию сторон.

3.4. Метрики, параметры качества и уровня доступности услуги

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 систем мониторинга и других информационных систем (ЕМСС 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 ЕМСС, а также данные журналов (логов) систем мониторинга и отчётов.

4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA)

4.1. Зоны ответственности

В зоне ответственности **Компании** находятся:

- серверное и другое оборудование Компании в ЦОДах, Среда виртуализации;
- программное обеспечение и/или аппаратное обеспечение, переданное на обслуживание согласно техническому заданию.

В зоне ответственности **Клиента** находятся:

- соблюдение требований законодательства Республики Беларусь, авторских прав и порядка лицензирования в отношении всего ПО и Контента, размещаемого Клиентом или его доверенными представителями на ИКИ;
- программное обеспечение, оборудование и каналы связи, используемые для доступа к ИКИ.

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 на ИКИ.

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;
- генерации ИКИ Клиента Паразитного трафика в интернет;
- отсутствия оплаты в установленные договором сроки.

Периоды ограничения предоставления услуги не считаются периодами недоступности услуги и не влияют на порядок определения стоимости услуги.

5. ТРЕБОВАНИЕ К ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ КЛИЕНТА

Требования к квалификации

Представители Клиента должны обладать базовыми навыками использования персонального компьютера и офисного программного обеспечения.

В целях ускорения обработки Обращений, Представителям Клиента рекомендовано выполнять озвученные специалистами Технической поддержки действия и предоставлять всю информацию, необходимую для обеспечения своевременной и профессиональной технической поддержки Услуги.

6. ПРОЦЕДУРЫ

6.1. Процедура изменения Соглашения

Данное Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг по системно-техническому сопровождению программно-аппаратного комплекса/ информационно-коммуникационной инфраструктуры, публикуется на официальном сайте Компании aldigital.by. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора.

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

6.2. Предоставление отчётности Клиенту

Отчёт о качестве предоставления услуги за период и/или другая информация из систем мониторинга предоставляется Клиенту 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, предусмотренным в Договоре.