

**Соглашение об уровне обслуживания (SLA) услуг:
«Система управления уязвимостями на базе Rapid 7 Nexpose (VMaaS)»,
«Автоматизированное сканирование публичных IP-адресов на наличие
уязвимостей».**

Содержание

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ.....	3
3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ	4
4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA).....	8
5. ТРЕБОВАНИЕ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ УСЛУГИ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА.....	9
6. ПРОЦЕДУРЫ.....	9

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

Система управления уязвимостями на базе Rapid 7 Nexpose (далее – VMaaS) – комплекс программных средств, который выполняет проактивное сканирование информационной системы на наличие уязвимых компонентов и предоставляет рекомендации по устранению существующих уязвимостей. Услуга предоставляется на базе облачной платформы компании и программного обеспечения Rapid 7 Nexpose, размещается в аттестованном сегменте ЦОД и управляется через портал самообслуживания. Доступ к portalу самообслуживания осуществляется через сеть интернет по протоколу IPsec с использованием национальных криптоалгоритмов.

Услуга VMaaS – предоставление доступа к системе управления уязвимостями на базе Rapid 7 Nexpose, размещенной в облачной инфраструктуре компании, с заявленными логическими единицами услуги.

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).

Учетные данные - набор регистрационных данных клиента, включая номер договора, имя пользователя, пароль и URL доступа к portalу самообслуживания.

Публичный IP-адрес – IP-адрес, доступный из сети Интернет.

Услуга «Автоматизированное сканирование публичных IP-адресов на наличие уязвимостей» – проведение сканирования публичных IP-адресов ИС с последующим предоставлением отчета о результатах сканирования на базе VMaaS, с заявленными логическими единицами услуги.

Интерфейсы Компании – перечень регламентируемых способов и точек коммуникации с Компанией.

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 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 имеются 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, программное обеспечение (далее - 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.

Период технологического обслуживания - период времени, когда услуга недоступна в связи с технологическими особенностями функционирования программного продукта в связи с механизмом автоматического обновления системы.

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. 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 начала работ по данному обращению с уведомлением Клиента по электронной почте.

Время обработки и выполнения обращения – период времени с момента начала работы по Обращению Клиента 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.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг на базе облачной платформы, заключенного между Компанией и Клиентом, и определяет порядок и условия предоставления Клиенту технической поддержки в отношении предусмотренных

Договором Услуги, а также требования к качеству Услуги и сервисов, выполнение которых гарантирует Компания.

В соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества Услуги, размеры и порядок компенсации в случае нарушения гарантий по настоящему Соглашению.

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

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@aldigital.by
Электронная почта Отдела продаж	sales@aldigital.by

Все обращения по Услуге могут быть приняты Компанией только от Пользователей Клиента. Для идентификации Клиента или уполномоченных 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 (наименование учетной записи пользователя для услуги VMaaS).
- 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 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 portalу самообслуживания (опционально по запросу Компании).

В случае если для обработки обращения требуется произвести определенные действия на portalе самообслуживания Клиента, Компания вправе запросить учетные данные для доступа к portalу самообслуживания Клиента.

После обработки и выполнения обращения Клиенту необходимо будет изменить учетные данные, предоставленные Компании, в portalе 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@aldigital.by, обращения по остальным (общим вопросам) вопросам – по адресу: sales@aldigital.by.

Обращение на изменение (только для услуги VMaaS) - обращение Клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых Услуг, направляется по адресу: sd@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 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 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	30	720
	Высокий	60	1440
	Обычный	120	2160
Обращение на изменение	Низкий	120 (только в рабочее время)	1440 (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:

Период поддержки	24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни.
Период ограниченной поддержки	С 18:00 до 9:00 по местному времени (UTC+3)
Период функционирования	круглосуточно - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году за исключением периодов планового и экстренного технического обслуживания.
Период технического обслуживания	Профилактические работы по техническому обслуживанию и обновлению, связанные с прерыванием сервиса, выполняются специалистами Компании с 12:00 до 14:00 с оповещением по электронной почте Клиента не менее чем за 48 часов до выполнения работ. На период проведения таких работ услуга полностью недоступна, включая портал, и запуск автоматических, ручных сканирований в это время невозможен.
Период технологического обслуживания	Технологические работы по созданию архивов и обновлению системы, связанные с прерыванием сервиса, выполняются в автоматическом режиме с 02:00 до 02:40 и в понедельник с 4:00 до 05:30. На период проведения таких работ услуга полностью недоступна, включая портал, и запуск автоматических, ручных сканирований в это время невозможен.
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.

3.4.2. 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, а также работы, приводящие к отсутствию доступа к portalу самообслуживания, 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.

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: системы управления уязвимостями, окружения Услуги на уровне Вспомогательных сервисов ЦОД. За работоспособность внешнего сенсора несет ответственность Клиент.

Компания гарантирует Клиенту выполнение и соблюдение обязательств, указанных в пп.3.2, 3.3, 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 указанных 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 VMaaS	99%	21ч 54м 52с	90д 9ч 32м 26с

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 Клиентом в период, следующий за отчётным (компенсация)
99% > Доступность Услуги > =98%	15 дней
98% > Доступность Услуги > =95%	25 дней
Доступность Услуги <95%	1 месяц

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 отчётном периоде технической поддержки) безвозмездного пользования Услугой.

4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA)

4.1. Зоны ответственности для услуги VMaaS

В зоне ответственности Компании находятся:

- вся инфраструктура, ПО промежуточного слоя, ПО приложений и данные приложений, расположенных в центре обработки данных Компании.

В зоне ответственности Клиента находятся:

- программно-аппаратный комплекс внешнего сенсора, в случае его использования;
- программно-аппаратный комплекс Vel VPN для доступа к порталу Услуги;
- обеспечение подключения к сети общего пользования.

Компания не несет ответственности за:

- за мониторинг доступности любых систем и программного обеспечения, размещенных у Клиента;
- качество каналов связи и соединений с сетью интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля Компании;
- деятельность Клиента, связанную с использованием системы управления уязвимостями.

4.2. Зоны ответственности для услуги «Автоматизированное сканирование публичных IP-адресов на наличие уязвимостей»

В зоне ответственности Компании находятся:

- вся инфраструктура, ПО промежуточного слоя, ПО приложений, необходимые для оказания Услуги.

В зоне ответственности Клиента находятся:

- обеспечение подключения ИС к сети интернет;

- сетевое оборудование и каналы связи в ИС;
- постанoвка IP-адреса Компании во временное исключение от возможной блокировки/добавления в black list на время проведения сканирования.

Компания не несет ответственности за:

- за мониторинг доступности любых систем и программного обеспечения, размещенных у Клиента;
- качество каналов связи и соединений с сетью интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля Компании;
- доступность и корректность работы ИС Клиента в период проведения сканирования.

Клиент гарантирует, что публичные IP-адреса, указанные в Приложении к Порядку оказания услуги, принадлежат его ИС.

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, четко следовать инструкциям по использованию Услуги.

В целях ускорения обработки обращений Пользователям рекомендовано выполнять озвученные специалистами технической поддержки действия и предоставлять всю информацию, необходимую для обеспечения своевременной и профессиональной технической поддержки Услуги.

5.2. Знание документации

Пользователям Услуги рекомендуется ознакомиться с документами, регламентирующими оказание Услуги.

6. ПРОЦЕДУРЫ

6.1. Процедура изменения Соглашения

Данное Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании Услуг на базе облачной платформы, размещенном на официальном сайте Компании aldigital.by.

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора и порядком оказания Услуги «Система управления уязвимостями на базе Rapid 7 Nexpose (VMaaS)».

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

6.2. Процедура прекращения предоставления Услуги.

Процедура прекращения предоставления Услуги Клиенту осуществляется путём расторжения Договора об оказании услуг по основаниям и в порядке, предусмотренном в Договоре.