

# СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA) УСЛУГИ VOBLAKA НА БАЗЕ ОБЛАЧНОЙ ПЛАТФОРМЫ ЦОД «ВЕЛКОМ»

## 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

**Услуга voblaka (далее - услуга)** – услуга, построенная на базе технологий Exoscale, по размещению логических единиц ИС клиента в облачной инфраструктуре velcom cloud.

**Центр обработки данных «Велком» (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).

**Информационные системы клиента (далее - ИС)** – комплекс используемых клиентом программных продуктов, обеспечивающих функционирование бизнес-процессов или информационных ресурсов, данные клиента, а также любые другие программные конфигурации, реализованные на ресурсах облака.

**Информация клиента** – любые данные в виде программного обеспечения (далее - ПО), файлов или в любом другом виде, хранимые клиентом на ресурсах ЦОД.

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

**Логическая единица услуги** - виртуальные машины, диски, IP-адреса, шаблоны, VLAN и т.п.

**Основной пул ресурсов услуги** – общее количество виртуальных машин, предоставленных Оператором для создания Заказчиком собственных ИС, не превышающих параметры предоставляемых виртуальных машин и соответствующих возможностям Среды виртуализации.

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

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

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

**Центр поддержки** - система обмена сообщениями между Клиентом и Компанией предоставляемой услуги, путем передачи запросов через Интерфейсы Компании.

**Обращение** – зарегистрированный факт любого обращения или инцидента со стороны Клиента или потребителя услуги через интерфейсы Компании. В данном

соглашении есть категории – обращение на предоставление информации, обращение на обслуживание, обращение на изменение, инцидент.

**Инцидент** - любое непредвиденное событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования программ и/или программно–аппаратных комплексов, которое вызывает или может вызвать прерывание предоставления или снижение качества используемых услуг Клиентом.

**Техническая поддержка** – совокупность действий и итераций по настройке и обслуживанию обращений Клиента, направленных на обеспечение стабильной и бесперебойной работы информационных систем и сервисов в зоне ответственности Компании.

**Период поддержки** - период времени, в течение которого сотрудник технической поддержки выполняет обработку обращений потребителей услуги - Клиента. Период поддержки является частью периода функционирования.

**Период ограниченной поддержки** - период времени, в течение которого, обращения регистрируются, обращения и инциденты с приоритетом Высокий и Критический решаются, обработка остальных обращений производится в основной период поддержки. Период ограниченной поддержки является частью периода функционирования.

**Период функционирования** - период времени, в течение которого компоненты обеспечивающие предоставление услуги (Информационные системы, ПО, оборудование) функционируют. Обработка обращений выполняется на уровне их регистрации. Выполнение обращений выполняется в период поддержки.

**Период технического обслуживания** - период времени, в течение которого не гарантируется функционирование объектов услуги (Информационные системы, ПО, оборудование), вследствие возможного проведения регламентных и технических работ. Период технического обслуживания не входит в период функционирования. Период технического обслуживания согласовывается с Клиентом дополнительно.

**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 «Велком» (далее - Компания) и Клиентом, и определяет порядок и условия предоставления Клиенту технической поддержки в отношении предусмотренных Договором Услуг, а также требования к качеству Услуг и сервисов, выполнение которых гарантирует Компания.

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

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

### 2.1 Состав Услуги

Состав услуги и порядок его изменения описаны в документе «Порядок оказания услуг на базе облачной платформы ЦОД «Велком»: услуга voblaка»

### 2.2 Основной пул вычислительных ресурсов и порядок его изменения

Клиент может запрашивать изменение лимита основного пула вычислительных ресурсов не чаще, чем один раз в сутки.

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

## 3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

### 3.1 Интерфейсы подачи Обращения в Центр поддержки

Все Обращения Клиента, в обязательном порядке, должны подаваться утвержденным способом с использованием следующих интерфейсов/сервисов Компании:

Интерфейс/сервис	Контактная информация
Телефон	411-6 (бесплатно с мобильного телефона velcom в сети velcom) +375 29 6000411-6, для звонков из сетей других Операторов связи (по тарифам Операторов связи)
Электронная почта Центра поддержки	<a href="mailto:sd@vdc.by">sd@vdc.by</a>
Электронная почта Отдела продаж	<a href="mailto:sales@vdc.by">sales@vdc.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 (Имя пользователя/логин к portalу самообслуживания).

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

В случае если Клиент не имеет возможности воспользоваться порталом самообслуживания в связи с утерей Учётных данных или в результате самостоятельного некорректного изменения учётных данных, для восстановления Учётных данных Клиенту необходимо обратиться через интерфейсы Компании для регенерации Учётных данных со стороны Компании.

В целях повышения уровня обслуживания Клиенту рекомендуется предоставить в обращении следующую информацию:

✓ подробное описание ситуации, вызвавшей обращение (по возможности со скриншотами и/или графическим пояснением в форматах .jpg/.gif/.png или в других графических форматах);

✓ пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);

✓ ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.

✓ Учётные данные для доступа к 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.

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

После обработки и выполнения обращения Клиенту необходимо будет изменить учетные данные, предоставленные Компанией, или провести деактивацию учётной записи Support в 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@vdc.by](mailto:sd@vdc.by), обращения по остальным (общим вопросам) вопросам – по адресу: [sales@vdc.by](mailto:sales@vdc.by)

**Обращение на обслуживание** – запрос на проведение дополнительных работ, входящих в состав услуги, направляется Клиентом в письменной форме через интерфейсы Компании по адресу: [sd@vdc.by](mailto:sd@vdc.by). Запрос на проведение дополнительных

работ, не входящих в состав Услуги, направляется Клиентом в письменной форме через интерфейсы Компании по адресу: [sales@vdc.by](mailto:sales@vdc.by).

**Обращение на изменение** - обращение Клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых Услуг, направляется через форму обратной связи в личном кабинете portal.velcom.cloud.

**Инцидент** (Критический, Высокий, Обычный) – обращение о событии, влияющем на предоставление услуг направляется через форму обратной связи в личном кабинете portal.velcom.cloud.

<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, 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, в минутах	Максимальное время обработки и выполнения обращения, минуты	
			Уровень технической поддержки	
			Базовый (24/7)	Индивидуальный (VIP) *
Инцидент	Критический	15	720	индивидуально
	Высокий	30	1440	индивидуально
	Обычный	60	2160	индивидуально
Обращение на обслуживание	Низкий	480 (только в	N/A	индивидуально

		рабочее время)		
Обращение на изменение стандартное	Низкий	120 (только в рабочее время)	30 (только в рабочее время)	индивидуально
Обращение на изменение Нестандартное	Низкий	120 (только в рабочее время)	N/A	индивидуально
Обращение на предоставление информации	Н/Д	1440	N/A	индивидуально

\* Условия предоставления уровня технической поддержки Индивидуальный (VIP) согласовывается с Клиентом дополнительно, отдельным соглашением сторон.

### 3.4 Периоды обслуживания

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

<b>Период поддержки</b>	Для уровня Базовый 24/7 - 24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни. Для уровня Индивидуальный – иные условия.
<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 день, 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 2 часа 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 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; 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.)

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

При возникновении споров о качестве предоставляемой услуги приоритетными являются данные систем мониторинга Компании, а также данные журналов (логов) систем мониторинга и отчётов из информационных систем Компании.

### **3.6 Доступность услуги и ответственность Компании**

Основным показателем качества Услуги является Доступность услуги за отчетный период технической поддержки.

Доступность услуги определяется по следующей формуле:

Период доступности услуги = (Т период — Т недоступности) / Т период \* 100%

Т период — время предоставления Услуги за отчётный период технической поддержки.

Т недоступности — время недоступности Услуги за отчетный период технической поддержки.

Услуга считается недоступной с момента получения обращения Клиента об инциденте и до отправки ответа на обращение о восстановлении доступности (с учётом факта подтверждения инцидента со стороны Компании путём оповещения Клиента на этапе обработки и реагирования на инцидент). Оповещение о недоступности приходит от Клиента путём обращения в службу технической поддержки Компании через интерфейсы, указанные в п.3.1 настоящего Соглашения.

При расчете времени недоступности Услуги не учитываются периоды недоступности, возникшие по вине Клиента, периоды Технического обслуживания (п.3.4), периоды нарушением рекомендаций по предоставлению Услуги (п.4.2).

**Компания гарантирует соблюдение Доступности Услуг в каждом отчётном периоде технической поддержки предоставления Услуги Клиенту на уровне не менее параметров, указанных в таблице ниже:**

<b>Категория</b>	<b>Доступность</b>	<b>Период</b>	<b>Возможная недоступность</b>	<b>Безотказная работа</b>
Доступность услуги voblaka	99,5%	Отчётный период технической поддержки	10ч 57м 26с	90д 20ч 29м 52с
Доступность порталов самообслуживания, API интерфейсов	99,5%	Отчётный период технической поддержки	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.

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

##### **4.1 Зоны ответственности**

В зоне ответственности **Компании** находятся:

- ✓ сетевое оборудование и каналы связи в ЦОДах, используемые Компанией для предоставления Услуги Клиенту

- ✓ организация доступа Клиента к portalу самообслуживания и управления Услугой для создания и управления компонентами пула(-ов) вычислительных ресурсов, а также логическими единицами пула вычислительных ресурсов, предоставляемых Клиенту;

- ✓ серверное и другое оборудование Компании в ЦОДах, Среда виртуализации;
- ✓ лицензирование операционных систем и другого Программного Обеспечения (Microsoft), предоставленных в пользование Клиенту на срок оказания Услуги.

В зоне ответственности **Клиента** находятся:

- ✓ обеспечение сохранности и конфиденциальности информации, размещенной на Виртуальных машинах Клиента;

- ✓ обеспечение информационной безопасности Виртуальных машин и Контента Клиента;

- ✓ Соблюдение требований законодательства Республики Беларусь, авторских прав и порядка лицензирования в отношении всего ПО и Контента, размещаемого на созданных Виртуальных машинах Клиентом или его доверенными представителями.

**Компания** не несет ответственности за:



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

## **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 [velcomdata.by](http://velcomdata.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 [velcomdata.by](http://velcomdata.by).

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора и Порядком оказания услуг на базе облачной платформы ЦОД «Велком»: услуга voblaка.

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

### **6.2. Процедура прекращения предоставления услуги.**

Процедура прекращения предоставления услуги Клиенту осуществляется путём расторжения Договора по основаниям и в порядке, предусмотренном в Договоре.