

**Соглашение об уровне обслуживания (SLA) услуг на базе облачной
платформы ЦОД: «Облачный 1С»**

Содержание

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ.....	3
3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ	4
4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA)	7
5. ТРЕБОВАНИЕ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ УСЛУГИ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА	7
6. ПРОЦЕДУРЫ	7

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Пользователь – сотрудник клиента или другое лицо, уполномоченное клиентом пользоваться Услугой.

Услуга «Облачный 1С» (далее - услуга) - услуга по предоставлению доступа к одному или нескольким программным продуктам 1С, предназначенным для автоматизации деятельности на предприятии.

Программные продукты 1С: бухгалтерия 1С, зарплата и управление персоналом, управление торговлей, CRM, управление компании (ERP для SMB).

Услуги «Техническое сопровождение 1С Mini», «Техническое сопровождение 1С Standard» и «Техническое сопровождение 1С Maxi» (далее услуги технического сопровождения) - дополнительные услуги технического сопровождения программных продуктов 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).

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.

Линия консультации при оказании услуг технического сопровождения в рамках услуги «Облачный 1С» – служба поддержки конечных пользователей в рамках услуг технического сопровождения, которая решает возникающие конкретные проблемы с продуктом и его использованием.

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. 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 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.

Дополнительные услуги – услуги, оказываемые компанией по отдельному запросу клиента. Стоимость дополнительных услуг не включена в стоимость услуги и тарифицируется согласно тарифам компании.

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 услуг, а также требования к качеству услуг и сервисов, выполнение которых гарантирует компания.

В соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества услуг, оказываемых клиенту, размеры и порядок компенсации в случае нарушения гарантий по настоящему соглашению.

Во всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего соглашения, стороны руководствуются условиями договора.

2.1. Состав услуги:

Состав услуги и порядок его изменения описаны в документе порядок оказания услуг на базе облачной платформы ЦОД: «Облачный 1С».

Изменения состава услуги:

Клиент может запрашивать изменение состава услуги «Облачный 1С» не чаще, чем один раз в сутки.

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 для консультаций по вопросам обслуживания	150
Телефон линии консультаций (в рамках дополнительного технического сопровождения)	+37517 3433352
Электронная почта центра поддержки	otp@a1.by

Все обращения по услуге могут быть приняты компанией только от пользователей клиента.

Для идентификации пользователей клиента при обращении в компанию в обязательном порядке необходимо сообщить информацию, указанную при заключении договора на оказание услуги, а именно:

- ✓ УНП.
- ✓ Лицевой счет.
- ✓ Регистрационный номер программного продукта 1С.
- ✓ Наименование и релиз программного продукта 1С.

В случае если информация, переданная клиентом компании, не соответствует действительности (УНП, лицевой счет), 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);
- ✓ описать полученный результат и пояснить, чем он отличается от желаемого;
- ✓ все сообщения программного продукта 1С, появляющиеся на экране, цитировать дословно;
- ✓ формулировать вопрос с использованием общепринятых специальных терминов (программа, ключ защиты, сообщение, счета, проводки, субконто и т.д.);
- ✓ во время телефонной консультации находиться рядом с компьютером;
- ✓ быть готовым, в случае необходимости, описать аппаратную конфигурацию компьютера, сетевого оборудования, версию операционной системы, дополнительно используемого программного обеспечения;
- ✓ ФИО, телефон обратившегося лица.

При обращении клиента на линию консультации решение обращения может быть отложено или невозможно по следующим основным причинам:

- ✓ Клиент отказывается предоставить запрашиваемую специалистом линии консультации информацию.

- ✓ Решение может быть отложено, если невозможно воспроизвести описанную проблему на аналогичном типовом программном продукте 1С.
 - ✓ Клиент не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
 - ✓ Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала.
- Вопрос не входит в перечень решаемых вопросов на Линии консультаций, который описан в порядке по оказанию услуг на базе облачной платформы ЦОД: «Облачный 1С».
- ✓ Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению со стороны клиента.

3.2. Способы управления обращениями

В рамках данного соглашения выделяются четыре категории обращений:

Обращение на предоставление информации, консультация по техническим вопросам – запрос на предоставление технической информации об Услуге, предоставлению технической помощи, направляется по электронному адресу: otp@a1.by, обращения по остальным (общим) вопросам – по номеру 150 и/или электронному адресу corp@a1.by.

Обращение на линию консультации - запрос на решение конкретных вопросов по программным продуктам 1С направляется по номеру +37517 3433352.

Обращение на изменение - обращение клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых услуг, изменению функциональности базового программного обеспечения, направляется по адресу otp@a1.by.

Инцидент (критический, обычный) – обращение о событии, влияющем на предоставление услуг направляется по адресу: otp@a1.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.
Обычный	Обращение на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность, существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к услугам, предоставляемым одному клиенту.

Компания вправе в одностороннем порядке изменить приоритет инцидента, преобразовать инцидент в обращение (обращение на предоставление информации, консультация по техническим вопросам, обращение на изменение) в случае некорректной его классификации клиентом, с обязательным уведомлением клиента по электронной почте.

3.3. Приоритет обработки обращений на предоставление информации, консультация по техническим вопросам, 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	90	1440
	Обычный	120	2160

Унитарное предприятие «А1»

Обращение на предоставление информации, консультация по техническим вопросам	Низкий	240 (только в рабочее время)	3240
Обращение на линию консультации	Обычный	30	480 (только в рабочее время)*
Обращение на изменение	Низкий	N/A	N/A

* Время подготовки ответа на обращение клиенту зависит от сложности решаемого вопроса и при необходимости получения дополнительной информации от пользователя, моделирования ситуации, передачи вопроса разработчикам программного продукта 1С может быть увеличено.

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. Рабочее время линии консультаций в рамках услуги технического сопровождения - с 9:30 до 17:30 по местному времени (UTC +3.00), с понедельника по пятницу, кроме праздничных и выходных дней.
Период ограниченной поддержки	С 18.00 до 9:00 по местному времени (UTC +3.00). Праздничные и выходные дни.
Период функционирования	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 24 часа до выполнения работ. Суммарное время профилактических работ не может превышать 6 часов 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; 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.

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.

4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA)

4.1. Зоны ответственности

В зоне ответственности **компании** находятся:

- ✓ сетевое оборудование ЦОД используемое компанией для предоставления услуги клиенту;
- ✓ серверное и другое оборудование компании в ЦОД;
- ✓ информация, предоставляемая клиентам при обращении через интерфейсы компании.

В зоне ответственности **клиента** находятся:

- ✓ обеспечение сохранности и конфиденциальности информации.
- ✓ обеспечение информационной безопасности контента;
- ✓ соблюдение требований законодательства Республики Беларусь.

Компания не несет ответственности за:

- ✓ мониторинг доступности операционных систем и другого ПО, размещенного во вне ЦОД Компании.

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.

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.

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего соглашения, стороны руководствуются условиями договора и порядком оказания услуг на базе облачной платформы: «Облачный 1С».

Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящее соглашение, публикуя изменения на официальном сайте компании A1.by.

6.2. Процедура прекращения предоставления услуги.

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