

## Соглашение об уровне обслуживания (SLA) услуги SAP Business One Cloud

### 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Услуга SAP Business One Cloud** (далее – услуга) - услуга по предоставлению доступа к Приложению SAP Business One, и дополнениям, разработанным для приложения SAP Business One партнерами SAP. Услуга предоставляется по модели подписки на срок 12 месяцев с автоматическим продлением.

**Центр обработки данных Компании** (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).

**Зарегистрированный пользователь** (далее – пользователь) – сотрудник клиента, наделённый правом доступа и правом использования услуги. Каждому зарегистрированному пользователю предоставляется доступ к соответствующим модулям SAP Business One с определенными ролями, соответствующими выбранному тарифному плану.

**ПО** — программное обеспечение.

**Учетные данные** - набор регистрационных данных клиента, включая, имя пользователя, пароль и URL доступа к portalу самообслуживания, 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 предоставляемой услуги, путем передачи запросов через интерфейсы компании.

**Обращение** – зарегистрированный факт любого обращения или инцидента со стороны клиента или 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 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 (информационных систем, ПО, оборудования), 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. Отчет 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 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 И ОПИСАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОГО ФУНКЦИОНАЛА УСЛУГИ

Настоящее соглашение является неотъемлемой частью договора, заключенного между клиентом и компанией, и определяет порядок и условия предоставления клиенту технической поддержки в отношениях, предусмотренных договором, 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 услуги SAP Business One Cloud.

Услуга SAP Business One Cloud предоставляет возможность клиенту использовать инфраструктуру компании для доступа к Приложению SAP Business One и отраслевым дополнениям, размещенным на серверных мощностях ЦОД.

### 2.1. Состав Услуги

Услуга обеспечивает доступ к следующим основным модулям SAP Business One:

- Администрирование
- Финансы
- CRM
- Возможности
- Продажи
- Закупки
- Бизнес-партнеры
- Расчеты

- Запасы
- Ресурсы
- Производство
- MRP
- Сервис
- Персонал
- Управление проектами
- Отчёты

## 2.2. Порядок изменения состава услуги

Для изменения состава услуги (количества зарегистрированных пользователей, смены тарифного плана используемого зарегистрированным пользователем) 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 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                            | 150 – далее в голосовом меню 3 – далее 6.    |
| Электронная почта Центра поддержки | <a href="mailto:sd@a1.by">sd@a1.by</a>       |
| Электронная почта Отдела продаж    | <a href="mailto:sales@a1.by">sales@a1.by</a> |

Все обращения по услуге могут быть приняты компанией только от зарегистрированных 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.

Восстановление/смена паролей к учетным записям пользователей услуги производится на основании обращения клиента, отправленного с e-mail клиента, указанного при заключении договора, 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 услуге, включая отчёты, журналы доступа (в зависимости от программного обеспечения компании и наличия технической возможности) направляется по адресу: [sd@a1.by](mailto:sd@a1.by), обращения по остальным (общим вопросам) вопросам – по адресу: [sales@a1.by](mailto:sales@a1.by).

**Обращение на обслуживание** – запрос на проведение дополнительных работ, входящих в состав услуги, направляется клиентом в письменной форме через интерфейсы компании по адресу: [sd@a1.by](mailto:sd@a1.by); запрос на проведение дополнительных работ, не входящих в состав услуги, направляется клиентом в письменной форме через интерфейсы компании по адресу: [sales@a1.by](mailto:sales@a1.by).

**Обращение на изменение** - обращение клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых услуг, направляется по адресу: [sales@a1.by](mailto:sales@a1.by).

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

| Описание критичностей и влияний инцидента на предоставляемую услугу: |   |
|--|---|
| <b>Критический</b>   | Инцидент, приводящий к полной недоступности услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и/или инфраструктуры компании.   |
| <b>Высокий</b>   | Обращение на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность, существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к услугам у более чем 50% зарегистрированных пользователей. |
| <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 |
|---------------------|-------------|--|---|
| Инцидент            | Критический | 15   | 720   |
|                     | Высокий     | 30   | 1440  |
|                     | Обычный     | 60   | 2160  |

## Унитарное предприятие «А1»

|  |        |                              |     |
|--|--------|------------------------------|-----|
| Обращение на обслуживание              | Низкий | 480 (только в рабочее время) | N/A |
| Обращение на изменение                 | Низкий | 120 (только в рабочее время) | N/A |
| Обращение на предоставление информации | Н/Д    | 1440                         | N/A |

### 3.4. Обработка инцидентов

После получения инцидента выполняются следующие действия:

- Проверка полноты отчёта об инциденте, предоставленного клиентом, и при необходимости получение отсутствующих данных у клиента.
- Подготовка всестороннего описания проблемы, лежащей в основе инцидента, включая все шаги, приведшие к возникновению инцидента.
- Поиск доступных SAP-нот и в случае релевантности их назначение инциденту.
- Поиск ошибок на основе данных, предоставленных клиентом.
- Анализ наличия или отсутствия связи инцидента с дефектом услуги SAP Business One Cloud.
- Предложение подходящего временного решения, если инцидент не был вызван дефектом услуги SAP Business One Cloud.
- Передача инцидента в SAP, если инцидент был вызван дефектом услуги SAP Business One Cloud и если отсутствует SAP-нота для устранения этого инцидента.

### 3.5. Периоды обслуживания

В таблице описаны периоды поддержки и обслуживания услуги:

|   |   |
|---|---|
| <b>Период поддержки</b>                             | 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.  |
| <b>Период ограниченной поддержки</b>                | С 18.00 до 9:00 по местному времени (UTC +3.00), праздничные и выходные дни.  |
| <b>Период функционирования поддержки</b>            | С 9:00 до 18:00 по местному времени (UTC +3.00), с понедельника по пятницу, кроме праздничных и выходных дней.  |
| <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 прерывания сервиса во время профилактических работ не может превышать 4 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.   |

### 3.6. 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 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.)

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.

### 3.7. 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](#)), периоды недоступности вызванные причинами, которые явились следствием обстоятельств непреодолимой силы, т.е. событий чрезвычайного характера, которые компания не могла предвидеть и предотвратить разумными мерами, - стихийных бедствий, пожаров, землетрясений, военных действий, забастовок и т.д..

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 | Период                                | Возможная недоступность | Безотказная работа |
|---|-------------|---------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| Доступность услуги «SAP Business One Cloud» | 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.

При снижении показателя ниже согласованного значения в конце отчётного периода технической поддержки, наступает ответственность Компании, описанная в таблице ниже:

| Доступность услуги (%) в отчётном периоде технической поддержки | Количество дней безвозмездного пользования услугой клиентом в период, следующий за отчётным (компенсация) |
|---|---|
| Доступность услуги $\geq 99,5\%$                                | 0   |
| $99,5\% >$ Доступность услуги $\geq 99\%$                       | 1 день  |
| Доступность услуги $< 99\%$                                     | 2 дня за каждый 1% ниже SLA по Доступности системы  |

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 (SAP SE), предоставленных в пользование клиенту на срок оказания услуги;
- программное обеспечение, необходимое для оказания услуги SAP Business One Cloud.

В зоне ответственности **клиента** находятся:

- программное обеспечение, оборудование и каналы связи, используемые для доступа к услуге SAP Business One Cloud.

**Компания** не несет ответственности за:

- качество каналов связи и соединений с Интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля компании;
- деятельность клиента, связанную с использованием услуги SAP Business One Cloud.

##### 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;



- 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 достаточными навыками использования персонального компьютера, офисного программного обеспечения и приложения SAP Business One.

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

### **5.2. Знание документации**

Пользователям услуги рекомендуется ознакомиться с документами, регламентирующими оказание услуги, размещенными на сайте [A1.by](http://A1.by).

## **6. ПРОЦЕДУРЫ**

### **6.1. Процедура изменения соглашения**

Данное Соглашение является неотъемлемой частью договора об оказании услуги, публикуется на официальном сайте компании [A1.by](http://A1.by).

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего соглашения, Стороны руководствуются условиями договора и Порядком оказания услуги SAP Business One Cloud.

Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящее соглашение, публикуя изменения на официальном сайте компании [A1.by](http://A1.by).

### **6.2. Предоставление отчётности клиенту**

Отчёт о качестве предоставления услуги за период и/или другая информация из систем мониторинга компании предоставляется 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.