

### Соглашение об уровне обслуживания

Данное Соглашение об уровне обслуживания («Соглашение») заключено в городе Минске (Республика Беларусь) между иностранным производственным унитарным предприятием «АйБиЭй АйТи Парк» («Исполнитель») и [НАИМЕНОВАНИЕ КОМПАНИИ / ИП, ФИО ФИЗЛИЦА] («Заказчик») в соответствии с Договором оказания услуг («Договор»), и является неотъемлемой частью Договора.

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

#### 1. Термины и определения

- 1.1. **Время реагирования** – промежуток времени с момента получения Запроса Исполнителем до момента его выполнения (предоставления окончательного решения возникшей проблемы) или предоставления временного (промежуточного) решения, если предоставление окончательного решения не представляется возможным.
- 1.2. **Запрос (Запросы)** – обращение Заказчика к Исполнителю, направляемые через каналы коммуникации, указанные Исполнителем, в том числе: Панель управления, электронную почту, номер телефона, факс, иные каналы коммуникации, указанные Исполнителем в качестве используемых с целью направления запросов как указано в пп. 3.1. – 3.2. Соглашения.
- 1.3. **Инцидент** – незапланированное событие, которое привело или может привести к приостановлению доступа к ICDC или снижению качества Услуг, даже если снижение такого качества не повлияло на предоставление доступа к функциональным возможностям ICDC.
- 1.4. **Основной функционал ICDC** – функциональные возможности ICDC, которые включают в себя (i) предоставление Виртуальных машин, (ii) предоставление Облачной инфраструктуры.
- 1.5. **Плановые работы** – совокупность профилактических мер, которые осуществляются силами Исполнителя или его подрядчиков, по поддержанию исправного состояния инфраструктуры, оборудования, сети и системы Исполнителя, используемых для оказания Услуг.
- 1.6. **Срочные работы** – комплекс мер, имеющих внеплановый характер, которые проводятся для оперативного устранения неисправностей силами Исполнителя или его подрядчиков.
- 1.7. **Рабочее время** – временной период с 9.00 до 18.00 в рабочие дни.
- 1.8. **Рабочий день** - любой календарный день, за исключением выходных и (или) праздничных дней, установленных в соответствии с законодательством Республики Беларусь.
- 1.9. **Служба поддержки пользователей** – группа специалистов, которые осуществляют регистрацию, учёт и обработку Запросов в целях устранения Инцидентов, обслуживания ICDC, а также предоставления информации по работе ICDC.

#### 2. Общие положения. Услуги и сроки действия Соглашения

- 2.1. Соглашение устанавливает общие нормы и условия оказания услуг Исполнителем Заказчику, содержит порядок и условия предоставления Технической поддержки,

устанавливает параметры качества Технической поддержки, порядок осуществления процедур, связанных с устранением неисправностей, проведением Плановых и Срочных работ, в рамках оказания Услуг, определяет измерители для оценки эффективности и качества, определяет порядок оформления документации.

- 2.2. Объем Технической поддержки перечислен в пп.3.1.1 - 3.1.4 Соглашения и является исчерпывающим. Стороны могут согласовывать специальные условия предоставления Технической поддержки за дополнительную плату, оформляемые дополнительными соглашениями к Договору.
- 2.3. Соглашение остается в силе, пока не будет заменено пересмотренным соглашением, взаимно одобренным заинтересованными Сторонами, либо пока Договор не будет прекращен/расторгнут Стороной или Сторонами.
- 2.4. В Соглашении указаны параметры всех Услуг, и Стороны подтверждают, что данные параметры взаимно понятны Сторонам.
- 2.5. Рассмотрение Запросов осуществляется в порядке, определенном в Разделах 3 - 8, удаленно, то есть не на рабочих местах Заказчика, в том числе с запросом Удаленного доступа к оборудованию или информационным системам Заказчика.
- 2.6. Стоимость предоставления услуг и Технической поддержке включена в вознаграждение Исполнителя по Договору и дополнительной оплате не подлежит.
- 2.7. Любая из Сторон может инициировать изменение условий Соглашения. При достижении взаимного согласия относительно изменений соответствующие правки вносятся в текст Соглашения.

### **3. Порядок направления Запросов и их классификация. Приоритет реагирования на Запросы**

- 3.1. Порядок направления Запроса Заказчика зависит от вида Запроса. Заказчик вправе направить Исполнителю следующие виды Запросов:
  - 3.1.1. **Запрос на устранение Инцидента:** Запрос на восстановление нормального (штатного) функционирования ICDC для восстановления его работы (например, сбой в функционировании Виртуальных машин).
  - 3.1.2. **Запрос на обслуживание:** Запрос на предоставление консультаций по работе ICDC, в том числе восстановлению Учетных данных для доступа к Панели управления, перезагрузке сервера по требованию Заказчика, установке и предоставлению доступа к дополнительному оборудованию и иные Запросы, связанные с функционированием ICDC и не связанные с Инцидентом
  - 3.1.3. **Запрос на изменение:** Запрос с целью изменения перечня оказываемых Услуг, заказа дополнительных Услуг, изменения Квот, направления иных запросов на изменение объема оказываемых Услуг и пр.
  - 3.1.4. **Запрос на предоставление информации:** Запрос на предоставление информации об оказанных Услугах, журналы доступа, версии используемого ПО, и иные запросы, не относящиеся к указанным в пп.3.1.1.-3.1.3. Соглашения. Запрос на предоставление информации направляется через Панель управления.
- 3.2. Запросы направляются через Панель управления или с использованием адреса электронной почты Исполнителя support@ibacloud.by, или по номеру телефона

+375 17 269 79 79 или +375 29 139 70 04, или через иные каналы коммуникации, указанные Исполнителем.

3.3. Срок ответа на Запрос зависит от приоритета Запроса. Первоначально приоритет Запроса устанавливает Пользователь при направлении Запроса. Специалист Службы поддержки пользователей вправе изменить значение приоритета Запроса с учётом его вида.

3.4. Выделяются следующие приоритеты реагирования на Запросы:

3.4.1. **Критический:** Невозможность работы ввиду недоступности системы, потери данных. Устанавливается в случае, если ICDC полностью неработоспособна или не работает Основной функционал ICDC. Запрос направлен на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную или полную недоступность Услуг или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к Услугам.

3.4.2. **Высокий:** Неправильная работа или отказ работы основных функций. Устанавливается, в случае если неисправны компоненты ICDC, не затрагивающие Основной функционал ICDC.

3.4.3. **Средний:** Неработоспособность дополнительного функционала, а также случаи, если Исполнитель предоставил временное решение Инцидента и продолжает поиск его причины. Заказчик может пользоваться Услугами, но в работе могут возникать небольшие неполадки, не влияющие на оказание Услуг в целом. Запрос на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Заказчиком (требуется выполнить стандартную процедуру).

3.4.4. **Низкий:** Срок выполнения работ по данным запросам не критичен. Включает в себя Запросы на предоставление информации, Запросы на обслуживание, стандартные Запросы на изменение.

3.4.5. Стороны в таблице ниже заранее определили, какие виды приоритетов каким запросам могут быть присвоены. При этом Исполнитель осуществляет реагирование на Запросы в следующие сроки:

| Тип Запроса                         | Приоритет   | Время реагирования<br>(в часах) | Часы<br>реагирования* |
|-------------------------------------|-------------|---------------------------------|-----------------------|
| Запрос на устранение Инцидента      | Критический | 4                               | В рабочее время       |
|                                     | Высокий     | 8                               | В рабочее время       |
|                                     | Средний     | 12                              | В рабочее время       |
| Запрос на обслуживание              | Средний     | 12                              | В рабочее время       |
| Запрос на изменение                 | Низкий      | 24                              | В рабочее время       |
| Запрос на предоставление информации | Низкий      | 16                              | В рабочее время       |

\* Пользователь может отправить Запрос через Панель управления или с использованием адреса электронной почты Исполнителя в любое время (24/7). Такой Запрос будет рассмотрен Службой поддержки пользователей в Рабочее время в указанные часы реагирования.

3.5. Контакты со стороны Заказчика:

3.5.1. Основной контакт по рабочим вопросам: [●].

3.5.2. Контакт по административным вопросам: [●].

#### **4. Содержание Запроса и порядок его обработки**

- 4.1. В целях идентификации Заказчика, а также решения Запроса Заказчика Исполнитель вправе запрашивать, а Заказчик обязан предоставить (обеспечить предоставление) следующую информацию:
  - 4.1.1. наименование Заказчика, ФИО, e-mail, телефон и должность обратившегося лица;
  - 4.1.2. данные об Услуге, в отношении которой направляется Запрос;
  - 4.1.3. суть Запроса;
  - 4.1.4. описание поставленной задачи или Инцидента (при возможности, с приложением скриншотов и / или графических пояснений в форматах .jpg / .gif / .png);
  - 4.1.5. URL страницы, с которым связан Запрос (если применимо);
  - 4.1.6. пошаговое описание действий, в результате которых возник Инцидент (если применимо);
  - 4.1.7. иную информацию, запрашиваемую Исполнителем.
- 4.2. После того, как Служба поддержки пользователей получает Запрос Заказчика, Запросу присваивается номер Запроса, который является идентификатором Запроса на протяжении его обработки.
- 4.3. Пользователь получает автоматические оповещения о ходе работы Службы поддержки пользователей над поступившим Запросом. Оповещения направляется в следующих случаях: (i) изменение статуса Запроса (открытие Запроса, регистрация Запроса, принятие Запроса в работу, закрытие Запроса), (ii) изменение приоритета Запроса специалистом Службы поддержки пользователей, (iii) возврат записи о Запросе Пользователю для запроса дополнительной информации.
- 4.4. В случае если для решения Запроса требуется произвести определенные действия на оборудовании, информационных системах Заказчика, Исполнитель вправе запросить Учетные данные для доступа к такому оборудованию или информационным системам Заказчика (Удаленный доступ).
- 4.5. Время с момента направления Исполнителем Запроса на Удаленный доступ и до получения Исполнителем Удаленного доступа от Заказчика, исключается из временных интервалов Времени реагирования. После окончания работ, связанных с предоставлением Удаленного доступа, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика, при этом Заказчик обязуется изменить и (или) обеспечить изменение предоставленных Учетных данных. Исполнитель не несёт ответственности за действия, совершенные с использованием ранее предоставленных Учётных данных Заказчика после окончания работ и соответствующего уведомления.

#### **5. Периоды доступности Услуг**

- 5.1. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику Услуги, ежемесячная доступность которых будет не ниже 99,5 %.
- 5.2. В случае проведения Плановых и Срочных работ Исполнитель имеет право на прерывание доступа к Услугам, предварительно уведомив об этом Заказчика.
- 5.3. Суммарная продолжительность перерывов при проведении Плановых работ – не более 48 (сорока восьми) часов в год. Исполнитель обязан уведомить Заказчика о проведении Плановых работ не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала

перерыва путём опубликования информации в Панели управления и (или) на веб-сайте <http://status.ibacloud.by/>.

- 5.4. Время перерыва при проведении Срочных работ равно фактическому времени, необходимому для устранения или предотвращения аварийных ситуаций и (или) неисправностей. Исполнитель обязан уведомить Заказчика о проведении Срочных работ непосредственно до начала перерыва путём опубликования информации через Панель управления.
- 5.5. Стороны соглашаются с тем, что перерывы в предоставлении доступа к Услугам или Технической поддержке квалифицируются как оказание Услуг и не включаются во время недоступности Услуг или сроки оказания Технической поддержки, в том числе если перерывы стали следствием:
  - 5.5.1. изменения Заказчиком настроек ICDC, которые прямо или косвенно влияют на доступ к Услугам и (или) работу аппаратного обеспечения, которое находится в зоне ответственности Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;
  - 5.5.2. объективных технических или технологических причин (в том числе дефектов оборудования или программного обеспечения, перебоев в электропитании и т.д.), возникших не по вине Исполнителя, а также если неполадки стали следствием действия или бездействия третьих лиц, которые находятся вне сферы контроля Исполнителя;
  - 5.5.3. неработоспособности или несовместимости используемого Заказчиком программного обеспечения и (или) оборудования;
  - 5.5.4. нарушения Заказчиком технических требований, необходимых для доступа к Услугам и/или Технической поддержке, а также условий Договора, включая условий оплаты;
  - 5.5.5. неправомерных действий Заказчика, в том числе нарушающих условия Договора и (или) условия использования систем Исполнителя;
  - 5.5.6. письменных требований компетентного государственного органа или решения суда;
  - 5.5.7. форс-мажора, определенного условиями Договора.

## **6. Техническая поддержка. Требования к Пользователям**

- 6.1. Техническая поддержка согласно данному Соглашению включает в себя функционирование Службы поддержки пользователей.
- 6.2. Пользователи должны обладать навыками использования персонального компьютера и офисного программного обеспечения, необходимого для пользования Услугами.
- 6.3. Заказчик обязуется провести вводный (ознакомительный) инструктаж с целью ознакомления Пользователей с особенностями работы с ICDC. В случае необходимости Заказчик вправе запросить проведение обучения по использованию ICDC у Исполнителя. Стоимость услуг по проведению обучения по использованию ICDC согласовывается с Исполнителем отдельно и оплачивается Заказчиком дополнительно сверх установленной в Договоре стоимости Услуг, если иное не установлено соглашением Сторон.
- 6.4. В целях содействия решению Запросов, Пользователи обязуются выполнять действия, озвученные Службой поддержки пользователей, иными специалистами или уполномоченными лицами Исполнителя, и предоставлять всю необходимую

для обеспечения своевременной и профессиональной Технической поддержки информацию.

- 6.5. Пользователям рекомендуется ознакомиться с документами и инструкциями, описывающими оказание Услуги, в том числе с документами и информацией, размещенными на веб-сайте <https://ibacloud.by>.
- 6.6. По просьбе Заказчика Исполнитель предоставляет отчеты за предыдущий месяц. Такие отчеты должны содержать:
  - 6.6.1. Список услуг по Технической поддержке, оказанных по Запросам на обслуживание с указанием Времени решения, в том числе времени начала и окончания оказания услуг по Технической поддержке;
  - 6.6.2. Список зафиксированных и разрешенных Инцидентов с указанием времени возникновения и разрешения инцидента;
  - 6.6.3. Список проведенных Плановых работ;
  - 6.6.4. Список полученных и удовлетворенных Запросов на изменение.

## **7. Границы ответственности Исполнителя**

- 7.1. Действие Соглашения не распространяется на услуги, прямо не предусмотренные в Договоре или Соглашении, в том числе на разработку/внедрение новых функциональных возможностей ПО по запросу Заказчика, кастомизацию (изменение ПО в соответствии с индивидуальными требованиями Заказчика) и доработку существующих элементов ICDC, доступность серверного и сетевого оборудования, а также работоспособность ПО, разработанного и поддерживаемого третьими лицами.
- 7.2. Положения Соглашения не применяются в случаях, если проблемы в функционировании ICDC вызваны нарушением Заказчиком правил эксплуатации ICDC или использованием ICDC и ПО на оборудовании или совместно с программным обеспечением, не совместимым с ICDC, что было указано Исполнителем на веб-сайте. В этом случае условия устранения Исполнителем проблем в функционировании ICDC согласовываются Сторонами отдельно.
- 7.3. Оценка доступности Услуги и ее компонентов производится на основании анализа данных, полученных из собственных систем мониторинга и других информационных систем Исполнителя (ITSM системы, системы учёта обращений и инцидентов и пр.). Исполнитель не берет на себя ответственность за мониторинг доступности операционных систем и другого программного обеспечения, размещенного на Виртуальных машинах Заказчика.
- 7.4. При возникновении споров о качестве предоставляемой Услуги приоритетными являются данные систем мониторинга Исполнителя, а также данные журналов (логов) систем мониторинга и отчётов из информационных систем Исполнителя
- 7.5. В зоне ответственности Исполнителя находятся:
  - 7.5.1. серверное, сетевое и иное оборудование в ЦОД, каналы связи в ЦОД, используемые Исполнителем для предоставления Услуг Заказчику;
  - 7.5.2. организация доступа Заказчика к Панели управления, создания и управления Виртуальными машинами, Облачной инфраструктуре.
- 7.6. Исполнитель не несет ответственности за:
  - 7.6.1. качество каналов связи и соединений с сетью Интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля Исполнителя;
  - 7.6.2. мониторинг доступности ПО, удалённый доступ к которому предоставляется Исполнителем;

7.6.3. деятельность Заказчика и его Пользователей, связанную с размещением, использованием, выгрузкой (скачиванием) Данных Заказчика, размещенных в предоставленных в рамках оказания Услуг системах Исполнителя.

7.7. В зоне ответственности Заказчика находятся:

7.7.1. сохранение конфиденциальности передаваемых Учётных данных, контроль действий Пользователей по пользованию Услугами;

7.7.2. применение технических, правовых и организационных мер защиты информации, размещаемых в Виртуальных машинах и Облачной инфраструктуре, необходимых для защиты оборудования Заказчика от несанкционированного доступа;

7.7.3. соблюдение требований законодательства Республики Беларусь, требований о нарушении авторских прав в отношении ПО и Данных Заказчика, размещаемых в системах Исполнителя.

## 8. Компенсация

8.1. В случае недоступности Услуг, в том числе в случае несвоевременного рассмотрения Запросов, за исключением случаев указанных в пп. 5.2 - 5.5 Соглашения, Заказчик вправе требовать компенсацию за недоступность Услуг в виде стоимости Услуг, которые были недоступны в Отчётном периоде. Такая компенсация предоставляется путём вычета стоимости недоступных Услуг из общей стоимости Услуг за следующий Отчетный период. Конкретный размер компенсации Сторонами устанавливается по соглашению Сторон и в любом случае не может превышать стоимости Услуг за один Отчетный период. Стороны договорились под «началом срока недоступности Услуг» понимать время получения Запроса от Заказчика, в котором констатируется недоступность Услуг.

8.2. Для получения компенсации Заказчику необходимо направить претензию, в которой Заказчик предоставляет обоснование для получения компенсации, а также предполагаемый период недоступности Услуги и причины недоступности. Претензия должна быть отправлена не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента начала недоступности Услуг. В случае нарушения данного срока Стороны пришли к соглашению, что Услуга считается оказанной в соответствии с Договором и приложениями к нему.

8.3. Исполнитель предоставляет ответ на претензию с описанием предоставляемой компенсации или мотивированный отказ от ее предоставления в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента получения претензии.

**Заказчик:**

**[НАИМЕНОВАНИЕ КОМПАНИИ /  
ИП, ФИО ФИЗЛИЦА]**

[Должность]

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Исполнитель:**

**Иностранное производственное  
унитарное предприятие «АйБиЭй АйТи  
Парк»**

[Должность]

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_