

# Соглашение №1 к договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_ 2018г. Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement)

г. Москва

\_\_\_\_\_ 2018г.

## 1. Понятия:

**1.1. ИС – Информационная система** Заказчика представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, предназначенный для информационной поддержки и автоматизации хозяйственной деятельности Заказчика, и состоящий из следующих компонент:

- 1.1.1. серверная аппаратная платформа – Сервер DELL, 128GB DDR3, 1.92TB SSD (2 шт), Сервер HP DL 380Gen9 (128GB DDR3/8x1Tb Sata), расположенные в головном офисе Заказчика;
- 1.1.2. коммуникационная платформа – Маршрутизатор Mikrotik RB3011UIAS-RM ;
- 1.1.3. программная платформа виртуализации – средства виртуализации и управления виртуальными машинами Microsoft Hyper-V Server 2016;
- 1.1.4. операционные системы виртуальных машин семейств Linux и Windows – Windows Server 2016/2012, CentOS 7;
- 1.1.5. корпоративная телефония на базе: сервера IPATC Asterisk IP-PBX;
- 1.1.6. веб-сервера: Apache, IIS;
- 1.1.7. сервера СУБД: PostgreSQL, MySQL, MS SQL;
- 1.1.8. сопутствующие вспомогательные службы, в том числе инфраструктурные службы веб-разработчиков: IPS/IDS, DLP, Git;
- 1.1.9. подсистема мониторинга доступности: Zabbix;
- 1.1.10. подсистема резервного копирования: Veeam Backup;
- 1.1.11. прикладное программное обеспечивающее процессы, интерфейсы и функции ИС пользователям: 1С, BPM, CRM, пакет офисных программ;

**1.2. ИТ-сервис** – одна или несколько компонентов ИС, обеспечивающих выполнение бизнес-процессов и состоящая из:

### 1.2.1. Ключевые:

№	Наименование сервиса	Границы использования сервиса	Степень важности сервиса
1	Сервис поддержки корпоративных приложений 1С Управление торговлей, CRM	Головной офис компании и все филиалы	Ключевая
2	Сервис поддержки корпоративной ЛВС и VPN	Головной офис компании и все филиалы	Ключевая
3	Сервис поддержки корпоративной почты	Головной офис компании и все филиалы	Ключевая
4	Сервис поддержки корпоративной телефонии - IPATC Asterisk IP-PBX	Головной офис компании и все филиалы	Ключевая
5	Сервис поддержки среды терминальных серверов	Головной офис компании и все филиалы	Ключевая

### 1.2.2.Вспомогательные:

№	Наименование сервиса	Границы использования сервиса	Степень важности сервиса
1	Сервис поддержки резервного копирования	Головной офис компании	Вспомогательная
2	Сервис поддержки рабочих станций пользователей	Головной офис компании и все филиалы	Вспомогательная
3	Сервис поддержки периферийного оборудования	Головной офис компании	Вспомогательная
4	Сервис мониторинга серверного оборудования	Головной офис компании	Вспомогательная
5	Сервис поддержки систем информационной безопасности	Головной офис компании и все филиалы	Вспомогательная
6	Сервис поддержки единого файлового хранилища	Головной офис компании и все филиалы	Вспомогательная

**1.3. 1-я линия тех. поддержки** - Совокупность услуг по приему и обработке обращений, помощи и оказанию поддержки пользователям по работе с прикладным программным обеспечением ИС 1.1.5-1.1.9, 1.1.11 и ИТ-сервисами пп 1.2 , на основе регламентов и накопленной базы знаний по обработке аналогичных обращений.

**1.4. 2-я линия тех. поддержки** - Совокупность услуг по диагностике, мониторингу, устранению проблем компонентов ИС пп 1.1.1-1.1.4 и поддержке первой линии тех. поддержки ИС, оказываемых в случаях отсутствия описания в технической документации или накопленной базы знаний. В сферу задач, также входит взаимодействие с третьей линией технической поддержки, компоненты ИС 1.1.5-1.1.10.

**1.5. 3-я линия тех. поддержки** - Совокупность услуг по поддержке ИС, включающий в себя поддержку силами специалистов поставщиков оборудования, системных администраторов и инженеров дата-центров, а также консультации и исправление ошибок разработчиков компонентов ИС 1.1.11.

## 2. Описание услуги

### 2.1. Услуга – 1 и 2 линии технической поддержки информационной системы. В частности:

№	Состав услуги	Период оказания услуги
1	Производить администрирование и профилактические меры в отношении ИС по контролю работоспособности операционной системы, серверного и прикладного программного обеспечения, обеспечение информационной безопасности, системы резервного копирования и восстановления данных	Понедельник – пятница с 8-00 до 20-00
2	Восстанавливать работоспособность ИС при сбоях и устанавливать корневые причины сбоев в работе Ключевых ИТ-сервисов, в том числе, определять - «кто виноват», например, внешний источник (атака) или приложение/сервис	Круглосуточно
3	В режиме реального времени контролировать качество работы бизнес-приложений и всех компонент ИТ-Инфраструктуры (время реакции, доступность, производительность).	Понедельник – пятница с 8-00 до 20-00
4	Предоставлять консультационные услуги по развитию и повышению качества работы сервиса и составлению периодической отчетности.	Ежемесячно

№	Состав услуги	Период оказания услуги
5	Взаимодействовать с 3 линией технической поддержки, с целью общей координации технического обслуживания в целом и реагирования на запросы по изменению характеристик ИС и разрешению инцидентов.	Понедельник – пятница с 8-00 до 20-00

**2.2.** Стоимость услуг, оказываемых согласно настоящему Приложению, составляет: 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей в месяц, НДС не облагается в соответствии с положениями главы 26.2 Налогового Кодекса РФ (о применении системы упрощенного налогообложения).

**2.3.** Стоимость дополнительных работ, не входящих в перечень оказываемых услуг согласно п.2.1., определяется исходя из расчета 2000 рублей/час . При этом, Исполнитель обязуется предварительно согласовывать с Заказчиком объем и стоимость таких дополнительных работ.

**2.4.** Расчеты производятся авансовым платежом в начале каждого месяца.

### 3. Зоны ответственности

**3.1.** В зоне ответственности Заказчика находится: 3-я линия технической поддержки, которая обслуживает заявки и обращения 2-й линии;

**3.2.** В зоне ответственности Исполнителя находится: 1 и 2 линии технической поддержки.

### 4. Обеспечение доступности сервиса

**4.1.** Исполнитель обеспечивает непрерывную работу ИС в течение всего срока действия Договора;

**4.2.** Исполнитель осуществляет мониторинг сетевой доступности, работоспособности операционных систем, размещенных на виртуальных и локальных машинах и другого программного обеспечения, установленного на виртуальных и локальных машинах.

**4.3.** Мониторинг ИС осуществляется в соответствии с параметрами, указанными в разделе «Параметры оказания услуг». В случае отсутствия сообщений системы мониторинга сервисы считаются доступными. В случае наличия сообщений типа «Предупреждение» сервис также считается доступным. Если сервис доступен в зоне ответственности Исполнителя и недоступен в каких-либо сегментах сети интернет, сервис считается доступным. Сервис считается недоступным с момента первого оповещения о недоступности и до получения оповещения о доступности.

**4.4.** Доступность ключевых ИТ-сервисов пп 1.2.1 измеряется процентах от общего времени предоставления сервиса в течение 1 месяца за вычетом времени проведения профилактических работ и сбоев.

**4.5.** Исполнитель гарантирует доступность ключевых ИТ-сервисов п.п.1.2.1 в соответствии с параметрами, указанными в разделе «Параметры оказания услуг».

**4.6.** Если ИС, находящаяся в зоне ответственности Исполнителя недоступна по вине Заказчика (остановка, удаление виртуальной машины и т.п.), время восстановления системы исключается из расчета доступности сервиса.

### 5. Обработка инцидентов

**5.1.** В случае выявления инцидента (недоступности сервиса) из сети Интернет, максимально подробная информация об инциденте должна быть передана в виде электронного письма на контактный e-mail Исполнителя (раздел «Параметры оказания услуг»). В экстренном случае возможно обращение по телефону (раздел «Параметры оказания услуг»).

**5.2.** В случае появления информации об инциденте из сети Интернет или от служб мониторинга Исполнителя, последний определяет причину инцидента и зону ответственности в течение срока, указанного в разделе «Параметры оказания услуг».

**5.3.** Если инцидент произошел в зоне ответственности Исполнителя, последний самостоятельно ликвидирует причину инцидента.

**5.4.** Если инцидент произошел в зоне ответственности Заказчика, то время решения по инциденту останавливается до момента ответа или решения 3 линией технической

поддержки. Время решения по таким инцидентам не входят в тарифный план Исполнителя.

## 6. Профилактика и регламентные работы

**6.1.** При эксплуатации системы периодически необходимо проводить плановое техническое обслуживание (профилактические работы).

**6.2.** Исполнитель заранее оповещает Заказчика о проведении профилактических работ и времени недоступности сервиса. Профилактические работы проводятся по согласованию с Заказчиком. Если планируемое время не устраивает Заказчика, то работы могут быть перенесены на другое время в соответствии с пожеланиями Заказчика. Исключением являются обновление системы безопасности, обозначенные разработчиком базового программного обеспечения как «критические».

## 7. Резервное копирование и восстановление данных

**7.1.** Параметры резервного копирования указаны в разделе «Параметры оказания услуг».

## 8. Порядок оформления заявок

**8.1.** Запрос на выполнение работ, не связанных с ликвидацией инцидентов, называются Заявками, которые выполняются в сроки, указанные в разделе «Параметры оказания услуг».

**8.2.** Заявка на выполнение работ оформляется в электронном виде на адрес: [support@sistyle.ru](mailto:support@sistyle.ru). Заявка должна содержать максимально подробное описание работ, приоритета и уровня запроса. Срок и стоимость (если выполнение работ по заявке выходит за рамки данного Соглашения) выполнения заявки устанавливается Исполнителем и зависит от трудоемкости поставленной задачи. Заявка должна поступать только от Ответственного лица со стороны Заказчика (указываются в разделе «Параметры оказания услуг»).

**8.3.** Ответственное лицо со стороны Заказчика может уполномочить другое лицо на подачу заявок и проведения других работ по данному договору. Для этого, ответственное лицо передает со своего контактного e-mail на адрес [support@sistyle.ru](mailto:support@sistyle.ru). (или через веб-интерфейс <https://sistyle.ru/support>) заявку, содержащую ФИО, контактный e-mail и контактный телефон этого лица.

## 9. Параметры оказания услуг

Технические параметры предоставляемых услуг	
Наименование параметра	Характеристики
<b>Доступность сервиса и ответственность исполнителя</b>	
Доступность ключевых ИТ-сервисов (со 2-го месяца)	99,5% (в течение первых 5 рабочих дней обслуживания Исполнитель формулирует рекомендации, выполняемые совместно с Заказчиком в течение первого месяца)
Ответственность Исполнителя	3% от месячной стоимости за 1 час (берется общая месячная стоимость услуги за полный календарный месяц, предшествующий данному)
Профилактические работы в месяц, не более	8 часов
<b>Выездное обслуживание</b>	
Регламентные работы в офисе Заказчика	2 раза в неделю

Технические параметры предоставляемых услуг	
Мониторинг	
Мониторинг	24x7, каждые 120 секунд
Определение причины сбоя и зоны ответственности	2 час
Резервное копирование	периодичность - 1 день
Наименование параметра	Характеристики
Мониторинг работоспособности	24x7
Время реакции на заявку	15 минут
Формы подачи заявок	<p>Web-интерфейс сервисдеск <a href="https://sistyle.ru/support">https://sistyle.ru/support</a>; Сообщение от ответственного лица по e-mail на адрес: <a href="mailto:support@sistyle.ru">support@sistyle.ru</a>;</p> <p>Телефонный звонок от ответственного лица на телефон: +7 495 663-72-50</p>

## 10. Уровень сервиса

Приоритет	Описание	Ключевые референции	Время реакции, ч	Время решения, ч
<b>Очень высокий</b>	Поддержание в непрерывном рабочем состоянии ключевых сервисов	<ul style="list-style-type: none"> <li>Аварийная остановка / потеря связи с сервером</li> <li>Аварийная остановка любого из критически важных серверных приложений</li> <li>Потеря связи между элементами локальной сети.</li> <li>Остановка приложений на более чем 40% рабочих станций</li> <li>Потеря рабочих данных всей компании</li> <li>Массовые сообщения антивирусной системы об обнаруженном вирусе</li> <li>Хакерские атаки</li> <li>Потеря связи по VPN с филиалами Заказчика</li> <li>Проблемы, возникшие с компьютерами руководящего персонала Заказчика (Генеральный директор, Коммерческий директор, Главный бухгалтер) и бухгалтерии Заказчика</li> <li>Любой Инцидент, остановивший деятельность компании в целом и связанный с работой ИС</li> </ul>	0,25	2
<b>Высокий</b>	Поддержание в непрерывном рабочем состоянии ключевых сервисов	<ul style="list-style-type: none"> <li>Остановка приложений на одной из рабочих станций</li> <li>Проблемы с учетной записью любого из пользователей</li> <li>Потеря связи с локальной сетью одного из компьютеров</li> <li>Выход из строя принтера</li> <li>Потеря одного или нескольких файлов рядовым пользователем компании, без восстановления потерянных данных</li> <li>Любая проблема, связанная с ИС, делающая невозможной работу одного из сотрудников Заказчика</li> </ul>	0,5	3

Приоритет	Описание	Ключевые референции	Время реакции, ч	Время решения, ч
<b>Средний</b>	Поддержание в рабочем состоянии вспомогательных сервисов	<ul style="list-style-type: none"> <li>Создание новой учетной записи пользователя</li> <li>Проблема с источником бесперебойного питания</li> <li>Некорректная работа периферийного оборудования</li> <li>Настройка офисных приложений</li> </ul>	1	6
<b>Низкий</b>	Поддержание документации в актуальном состоянии, а также методологических процессов Исполнителя	<ul style="list-style-type: none"> <li>Плановое проведение Аудита ИС</li> <li>Внесение изменений в техническую документацию</li> <li>запрос информации</li> <li>и.т.п.</li> </ul>	12	40

## 11. Ответственные лица

**11.1.** Ответственными лицами со стороны Исполнителя являются администраторы, осуществляющие выполнение своих обязанностей.

**11.2.** Ответственными лицами со стороны Заказчика являются:

**11.2.1.** \_\_\_\_\_ (ФИО), email \_\_\_\_\_,

М.Т. \_\_\_\_\_

## 12. Подписи сторон

От Исполнителя:

Генеральный директор

ООО «СИСтайл»

\_\_\_\_\_/Ефимович Д.В.

М.П.

От Заказчика:

Генеральный директор

\_\_ « \_\_\_\_\_ »

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

М.П.