

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА
SERVICE LEVEL AGREEMENT**

Договор №: _____

Исполнитель:

ITSG

Заказчик:

Дата: _____

Действителен до: _____

г. Киев

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Цель Соглашения
- 1.2 Определения и краткое описание
- 1.3 Контакты
- 1.4 Срок действия соглашения
- 1.5 Краткое описание
- 1.6 Площадка
- 1.7 Структура сервисов
- 1.8 Обслуживаемые системы
- 1.9 Зависимость услуг Поставщика от третьих компаний
- 1.10 Обязательства Заказчика
- 1.11 Права и привилегии персонала Заказчика

РАЗДЕЛ 2. ПАРАМЕТРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 2.1 Рамки соглашения
- 2.2. Регламент процедуры обслуживания
- 2.3. Временной регламент обслуживания

РАЗДЕЛ 3. ИЗМЕНЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 3.1. Изменение соглашения
- 3.2. Преждевременное завершение контракта

РАЗДЕЛ 4. ФИНАНСЫ

SLA (Service Level Agreement) – соглашение об уровне предоставления услуг между заказчиком услуг и их поставщиком, содержащий описание услуг, прав и обязанностей сторон и, самое главное, согласованный уровень качества предоставления услуг.

РАЗДЕЛ 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель Соглашения

Целью данного документа является описание параметров договора сопровождения между, _____ далее «**Заказчик**»

и **ITSG (ITSG – Information Technology Support Group)**, далее «**Поставщик**».

Целью заключения соглашения является обеспечение качественной и эффективной поддержки ИТ-инфраструктуры Заказчика.

1.2. Определения и краткое описание

ИТ-инфраструктура – информационная система, представляющая собой взаимосвязанную совокупность программных и аппаратных компонентов, используемых Заказчиком для достижения своих бизнес-целей.

Сокращения

ПО – Программное обеспечение.

ОС – Операционная система.

СУБД – Система управления базами данных.

Определения

Час – в данном документе часом называется рабочий час, если явно не указано иное.

День – в данном документе днем называется рабочий день, если явно не указано иное.

Скорость реакции – это время, в течение которого Поставщик обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной Заказчиком, способом, предусмотренным в этом соглашении. В силу широкого спектра возможных проблем и методов их решения срок реакции НЕ ЯВЛЯЕТСЯ сроком решения проблемы.

Нормативный срок удовлетворения – это время, в течение которого Поставщик обязуется найти и реализовать решение возникшей проблемы, обозначенной Заказчиком, способом, предусмотренным в этом соглашении.

Инцидент (Accident) – это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Заявка (Inquiry) – это запрос на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

Запрос (Request for Changes) – заявка на изменение элемента ИТ-инфраструктуры или процедуры обслуживания.

Первый уровень поддержки (Service Desk) – совокупность услуг по поддержке пользователей.

Второй уровень поддержки – совокупность услуг по поддержке ИТ-инфраструктуры.

Третий уровень поддержки – совокупность услуг, нацеленных на решение проблем, не имеющих описания в документации к продуктам или базах знаний поставщиков. Поскольку предоставление таких услуг требует доступа к исходным кодам и прочей закрытой информации, подобные услуги обычно предлагает компания разработчик или третьи компании, оказывающие такую поддержку от имени разработчика.

Эскалация – процедура передачи запроса или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

Корневой сервис – сервис (элемент ИТ-инфраструктуры), удовлетворяющий бизнес-потребность Заказчика. Для обеспечения качества работы такого сервиса используются сервисы второго уровня и соответствующее оборудование¹.

¹Пример. Заказчику для решения бизнес-задач требуется такой сервис как электронная почта. Для обеспечения бесперебойной работы системы требуется использование системы антивирусной защиты, резервного копирования, оборудование и прочих «поддерживающих» сервисов, не потребляемых напрямую в бизнес-процессах Заказчика.

1.3. Контакты

Вопросы, непосредственно связанные с выполнением данного соглашения, а именно: заявки, запросы и сообщения об инцидентах регламентируются следующим образом:

- все заявки на обслуживание, а так же заявки по несрочным инцидентам, которые не требуют решения в течении 10 минут направляются в Service Desk:
 - на электронную почту support@itsg.com.ua
- срочные заявки (высший приоритет) направляются:
 - по телефону (044) 233-75-85
- другие способы связи:
 - sales@itsg.com.ua – отдел продаж
 - info@itsg.com.ua – общие вопросы
 - fin@itsg.com.ua – бухгалтерия, тел.: (044) 233-10-01
- экстренные случаи: (044) 233-11-00

Контакты со стороны Заказчика

Основной контакт по рабочим вопросам:

Контакт по административным вопросам:

1.4. Срок действия соглашения

Настоящее соглашение вступает в силу _____ и действительно до _____ с дальнейшей его пролонгацией на такой же срок и на тех же условиях, если оно не будет расторгнуто раньше в соответствии с п. 3.2.

1.5. Краткое описание

Информационная система представляет собой взаимосвязанную совокупность программных и аппаратных компонентов, используемых Заказчиком для достижения своих бизнес-целей.

В составе информационной системы присутствуют следующие компоненты:

- Серверы
- Сетевое оборудование
- Периферийное телекоммуникационное оборудование
- Рабочие станции сотрудников

1.6. Площадка

Условия данного соглашения распространяется по адресу: _____

1.7. Структура сервисов

В данном пункте описаны корневые сервисы, используемые пользователями для выполнения бизнес-задач, а также требующиеся для их функционирования элементы ИТ-инфраструктуры.

Корневой сервис	Программное обеспечение	Оборудование
Система хранения данных		
Система управления сетевым доступом офиса и администрирование		
Интернет, связь офиса		
Телефония офиса		
Программное обеспечение		

1.8. Обслуживаемые системы

Для обеспечения работоспособности вышеописанных корневых сервисов Поставщик предоставляет Заказчику: _____

1.8.1. Аппаратное обеспечение

Для обеспечения работоспособности вышеописанных корневых сервисов Поставщик обслуживает следующее оборудование:

1. Сетевое оборудование: _____

2. Серверное оборудование: _____

3. Клиентское оборудование: _____

1.8.2. Программное обеспечение

Для обеспечения работоспособности вышеописанных корневых сервисов Поставщик обслуживает следующее программное обеспечение:

1. Серверное ПО: _____

2. Клиентское ПО: _____

1.9. Зависимость услуг Поставщика от третьих компаний

Как следует из структуры сервисов, на качество работы корневых сервисов кроме услуг Поставщика влияет также качество услуг, оказываемых в рамках договоров между Заказчиком и следующими третьими компаниями

- Поставщик телекоммуникационных услуг – провайдер телефонии
- Поставщик телекоммуникационных услуг – провайдер интернета
- Арендодатель, обеспечивающий офис Заказчика электричеством
- Поставщик оборудования серверов
- Поставщик сетевого оборудования
- Поставщик оборудования для рабочих станций

Поскольку Поставщик не имеет возможности оказывать прямое влияние на качество услуг указанных компаний, при оценке качества работы Поставщика не учитываются простои и перебои в работе, связанные с услугами указанных компаний.

1.10. Обязательства Заказчика

Для обеспечения возможности качественного оказания услуг Поставщиком в рамках данного соглашения Заказчик обязуется:

- Предоставлять возможность круглосуточного физического доступа к оборудованию, в режиме аварийного сбоя
- Предоставлять специалистам Поставщика беспрепятственный доступ к обслуживаемому оборудованию
- Исполнять технически обоснованные требования Поставщика, направленные на улучшение условий эксплуатации предоставленного оборудования и программного обеспечения
- Без согласования с Поставщиком самостоятельно не устанавливать дополнительное программное обеспечение и не вносить изменений в настройки аппаратного и программного обеспечения.

1.11. Права и привилегии персонала Заказчика

В отличие от Поставщика, который имеет полный административный доступ к обслуживаемым системам, персонал первой линии поддержки Заказчика в повседневной работе пользуется ограниченными правами и привилегиями в обслуживаемых Поставщиком системах, а именно:

- ограниченные права физического доступа к серверному оборудованию
- ограниченные права Administrator, Domain administrator для управления серверами и ведения работы с учетными записями пользователей
- персонализированные права локального администрирования в контексте рабочих станций домена

Для выполнения контролирующих и предупреждающих функций представители Заказчика могут получить административный доступ к обслуживаемым системам путем использования отдельных учетных записей с административными полномочиями.

РАЗДЕЛ 2 ПАРАМЕТРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1 Рамки соглашения

Поставщик отвечает перед Заказчиком за работоспособность сервисов, указанных в Дополнении 1 к данному соглашению.

Для комплексного обеспечения работы с пользователями Заказчика, стороной Поставщика закреплен ответственный технический специалист.

События, связанные с действиями и изменениями в системе, проведенные Поставщиком и Заказчиком фиксируются в системном журнале событий.

В рамках соглашения предусмотрено оказание услуг, согласно Дополнения 1, а также:

1. консультации и обучение пользователей
2. поддержка первого уровня (Service Desk)
3. поддержка второго уровня
4. поддержка третьего уровня
5. установка новых аппаратных серверов и ПО, не предусмотренных ТЗ на первоначальные работы
6. существенное изменение конфигурации оборудования и ПО, не предусмотренное ТЗ на начальные работы.

Предоставление других услуг данным соглашением не предусмотрено.

2.2. Регламент процедуры обслуживания

Работоспособность сервисов обеспечивается следующими способами:

- путем консультирования по телефону персонала Заказчика;
- при помощи удаленного доступа к рабочим станциям и серверам Заказчика средствами удаленного администрирования;
- на площадке Заказчика, сотрудниками Поставщика.

Приоритеты обслуживания

Во всех случаях Поставщик будет стремиться к максимально быстрой реакции на запросы Заказчика. При проведении работ по заявкам и инцидентам Поставщик руководствуется следующей системой приоритетов.

Влияние на работу пользователей	Количество вовлеченных пользователей		
	Один	Менее 10	Более 10
Полная неработоспособность	2	2	1
Неработоспособность одного или нескольких приложений	3	2	1
Неработоспособность некоторых функций приложений	3	2	2

Высший приоритет (1)

Максимальный срок удаленной реакции не должен превышать четырех часов. Если реакция предполагает проведение работ на площадке Заказчика, то срок реакции не должен превышать одного дня.

Средний приоритет (2)

Максимальный срок удаленной реакции не должен превышать двенадцати часов. Если реакция предполагает проведение работ на площадке Заказчика, то срок реакции не должен превышать двух дней.

Низкий приоритет (3)

Максимальный срок удаленной реакции не должен превышать двадцати четырех часов. Если реакция предполагает проведение работ на площадке Заказчика, то срок реакции не должен превышать 7 дней.

2.3. Временной регламент обслуживания

Регламентные работы, а также работы, включающие перезагрузку систем:

1. Все регламентные работы, требующие остановки сервисов должны быть согласованы Заказчиком и Поставщиком не позднее, чем за 24 часа до начала работ.
2. Ежедневные регламентные работы, требующие временной остановки сервисов не более чем на 30 минут допускаются только после 18-00.
3. Регламентные работы, требующие большего времени остановки, следует проводить по пятницам после 18-00 или в другие дни по согласованию с Заказчиком.

Заявки

Работы по заявкам производятся по рабочим дням с 9-00 до 18-00, в соответствии с п. 1.3.

Запросы

Работы по запросам производятся по рабочим дням с 9-00 до 18-00.

Заявки на изменение элемента ИТ-инфраструктуры или процедуры обслуживания, поступившие на выполнение локальному менеджеру или ответственному техническому специалисту, принимаются в список задач и передаются на подтверждение для выполнения.

Инциденты

Сообщения об инцидентах передаются локальному менеджеру или ответственному техническому специалисту в Service Desk по электронной почте либо по телефону, в соответствии с контактами определенными в п.1.3 круглосуточно.

Время поступления инцидентов фиксируется и Заказчиком и Поставщиком.

Ниже описаны действия проводимые Поставщиком в рамках договора обслуживания. Все действия разделены на следующие категории:

1. Действия, выполняемые Поставщиком, согласно перечня предоставляемых услуг (Дополнение 1) (S1)
2. Действия, выполняемые Поставщиком по запросу пользователей, включая запросы на изменения, в рамках постоянной части стоимости договора (S2)
3. Действия, выполняемые Поставщиком по устранению инцидентов (S3)
4. Действия, выполняемые Заказчиком самостоятельно, без согласования с Поставщиком (Z1)
5. Действия, выполняемые Заказчиком самостоятельно, после согласования с Поставщиком (Z2)

Действия, выполняемые Поставщиком, регламентируются в зависимости от нормативного срока удовлетворения запроса:

- Срок удовлетворения запроса T1 – в течение двух рабочих дней
- Срок удовлетворения запроса T2 – в течение пяти рабочих дней
- Срок удовлетворения запроса T3 – в рабочем порядке
- Срок удовлетворения запроса T4 – по договоренности между Поставщиком и Заказчиком.

Перечень возможных заявок, запросов, инцидентов и сроков их удовлетворения указаны в табл. 1.

Действие	Тип	Срок
1 Обслуживание серверов		
1.1 Диагностика неисправностей		
1.2 Установка системных обновлений (критические патчи, сервис-паки) и обновлений антивирусных баз		
1.3 Изменение настроек ПО, перечисленного в п. 1.8.2		
1.4 Резервное копирование		
1.5 Восстановление данных и системы при сбоях		
1.6 Восстановление данных по запросу		
1.7 Замена аппаратных серверов при восстановлении после сбоев		
1.8 Замена аппаратных серверов (апгрейд)		
1.9 Обновление серверного ПО, кроме установки патчей и сервис-паков		
1.10 Установка дополнительного ПО по запросу Заказчика		
1.11 Мониторинг		
2 Обслуживание рабочих станций		
2.1 Диагностика неисправностей (эскалация с уровня Service Desk)		

2.2	Централизованная установка системных обновлений (критические патчи, сервис-паки) и обновлений антивирусных баз		
2.3	Восстановление системы после сбоев ¹		
2.4	Подготовка новых рабочих станций взамен выведенных из эксплуатации		
2.5	Подготовка новых рабочих станций при организации новых рабочих мест		
3	Обслуживание сетевого оборудования		
3.1	Изменение настроек коммутаторов в части функционала, предусмотренного ТЗ на первоначальные работы		
3.2	Изменение настроек коммутаторов, не предусмотренных функционалом, согласованным ТЗ на первоначальные работы		
3.3	Перекоммутация на коммутационных панелях (патч-панелях)		
3.4	Замена коммутаторов при сбоях		
3.5	Установка нового коммутатора		
3.6	Мониторинг		
3.7	Обновление версии ПО на сетевом оборудовании		
4	Обслуживание систем печати		
4.1	Создание ресурсов сетевой печати		
4.2	Изменение прав доступа в соответствии с требованиями Заказчика		
4.3	Диагностика неисправностей (эскалация с уровня Service Desk)		
5	Обслуживание Файлового хранилища		
5.1	Изменение структуры папок и сетевых разделяемых ресурсов в соответствии с требованиями Заказчика		
5.2	Изменение прав доступа в соответствии с требованиями Заказчика		
5.3	Резервное копирование и восстановление в случае сбоев		
5.4	Восстановление с резервной копии по запросу Заказчика		
6	Обслуживание СУБД		
6.1	Установка обновлений		
6.2	Мониторинг		
6.3	Резервное копирование и восстановление в случае сбоев		
6.4	Восстановление с резервной копии по запросу Заказчика		
7	Обслуживание Системы связи с головным офисом и Интернет		
7.1	Обеспечение доступности VPN-соединения с головным офисом		
7.2	Обеспечение доступности ресурсов Интернет		

¹ Резервное копирование и восстановление локальных данных не производится. Все данные пользователей должны располагаться на сервере.

РАЗДЕЛ 3 ИЗМЕНЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

3.1. Изменение соглашения

Любая из сторон может инициировать изменение условий данного соглашения. При достижении взаимного согласия относительно изменений, соответствующие правки вносятся в текст соглашения и историю его изменения.

Причины изменения соглашения могут включать необходимость

- Добавления нового оборудования и ПО в список обслуживаемых объектов
- Изменения сроков реакции
- Изменения процедур обслуживания
- Включения в соглашение дополнительных услуг

3.2. Преждевременное прекращение действия соглашения

Преждевременное прекращение действия соглашения возможно при условии предварительного официального письменного уведомления за 10 календарных дней.

РАЗДЕЛ 4 ФИНАНСЫ

Постоянная часть стоимости обслуживания определена в договоре.

Дополнительные услуги, предполагаемые к выполнению в рамках договора, выполняются за отдельную плату и регламентируются отдельным дополнением к договору. Стоимость таких услуг рассчитывается на основе оценки трудоемкости работ.

Перечень дополнительных услуг и работ:

1. Настройка или реорганизация не описанная выше прочих компонентов ИТ-инфраструктуры.
2. Монтажные работы по СКС, видеонаблюдения, в случае изменения первоначальных данных более чем на 20%.
3. Проектирование, программирование или разработка (программ, 1С, сайтов).

ЗАКАЗЧИК

ПОСТАВЩИК

ITSG

_____ / _____ /

_____ **Билоног А.П.**