

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ РАБОТ ВЫПОЛНЯЕМЫХ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ
АППАРАТНО-ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА IPTV**

1. Предмет Соглашения.

Соглашение об уровне выполняемых работ (Service Level Agreement, SLA) по технической поддержке аппаратно-программного комплекса (далее АПК) Системы поддержки информационно-справочных услуг (СПИСУ) (далее – «Соглашение») является основным документом, определяющим количество, объем, состав работ по технической поддержке второго уровня АПК Заказчика (далее – «Работы»), выполняемые Подрядчиком для Заказчика.

2. Термины и определения.

«Время реакции» на заявку – это промежуток времени с момента регистрации заявки Подрядчиком до перевода заявки в состояние «В работе».

«Неисправность» - неисправностью считается отклонение в функционировании АПК от требований технической документации оборудования и программного обеспечения.

«Инженер Первого уровня технической поддержки» - дежурный специалист ОИТП Заказчика, осуществляющий техническую поддержку согласно условиям настоящего Соглашения. (Далее – сервисный инженер).

«Сервисный Инженер Второго уровня технической поддержки» - дежурный специалист со стороны Подрядчика, осуществляющий техническую поддержку третьего уровня систем Заказчика, выезд к Заказчику для замены неисправного Оборудования или устранения другой неисправности.

«Приоритет Заявки» - степень важности и срочности решения указанной в Заявке проблемы с соответствующим уровнем вмешательства в зависимости от значимости неисправности и степени влияния проблемы на бизнес Заказчика.

«ЦТП» - центр технической поддержки Подрядчика.

«Рабочий День» - дни с понедельника по пятницу с 10.00 до 19.00 по московскому времени за исключением выходных и праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации.

«Рабочий час» - астрономический час в пределах Рабочего дня.

Статус заявки «Зарегистрирована» - присваивается заявке в момент размещения в ЦТП Подрядчика.

Статус заявки «Выполнение отложено» - присваивается заявке в случаях, когда выполнению заявки препятствуют факторы вне области ответственности Подрядчика, такие как ожидание дополнительных данных от Заказчика, проблемы на сети передачи данных Заказчика.

Статус заявки «Выполнено» - присваивается по выполнении заявки, когда Заказчик уведомлен о решении инцидента, либо Заказчику предоставлена консультация.

3. Перечень Работ и регламент их выполнения.

Перечень основных задач второго уровня технической поддержки АПК Заказчика и регламент их предоставления указан в Таблице 1.

Таблица 1. Перечень Работ.

№ п/п	Наименование Работ	Регламент предоставления
1.	Регистрация Заявок на техническую поддержку АПК Заказчика от инженеров первого уровня технической поддержки через портал, электронную почту и телефон Подрядчика.	Круглосуточно, включая праздничные и выходные по факту поступления Заявок.
2.	Эскалация проблемы – на уровень производителя ПО. Отслеживание процесса обработки заявок и информирование Заказчика о ходе проблем.	Круглосуточно, включая праздничные и выходные по факту поступления Заявок.
3.	Предоставление консультаций по эксплуатации АПК инженерам второго уровня технической поддержки.	Круглосуточно, включая праздничные и выходные по факту поступления Заявок.
4.	Удаленное исполнение Заявок, связанных с решением проблем, возникающих в процессе эксплуатации АПК (инцидентов).	Круглосуточно, включая праздничные и выходные по факту поступления Заявок.
5.	Ежемесячное профилактическое обслуживание посредством удаленного доступа и/или на объекте Заказчика – включает в себя: - резервное копирование конфигурации Программного Обеспечения - анализ основных показателей комплекса - отладка Программного Обеспечения, устранение ошибок (по согласованию с Заказчиком)	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по рекомендациям Подрядчика
6.	Выезд специалиста Подрядчика на объект Заказчика для устранения неисправности оборудования/замены неисправного оборудования.	Круглосуточно, включая праздничные и выходные по факту поступления Заявок.
7.	Обновление Документации по оборудованию и программному обеспечению	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по мере формирования производителем.

В части выполнения работ по Заявкам на оказание технической поддержки вычислительной инфраструктуры (ВИ) АПК Заказчика Подрядчик руководствуется составом Работ приведенным в Таблице 2.

Таблица 2. Перечень Работ по ВМ

№ п/п	Наименование Работ
1.	Устранение неполадок, связанных с неработоспособностью компонентов ВИ АПК Заказчика
2.	Эскалация производителю выявленных аппаратно/программных дефектов/ошибок функционирования поддерживаемых технических средств ВИ АПК Заказчика.
3.	Взаимодействие с разработчиками информационных систем для решения проблем, выявленных в работе прикладных программ, обусловленных неработоспособностью/ошибками в работе общесистемного уровня (оборудование/ОС/СУБД).
4.	Обновление микрокодов оборудования и установка критических обновлений для ОС и СУБД при необходимости.
5.	Консультации специалистов Заказчика по поддерживаемым компонентам ВИ АПК Заказчика.
6.	Выезд на площадку Заказчика (ЦОД-2, Мойка 65) в случае невозможности удаленного решения проблемы и/или по Заявке Заказчика.

4. Приоритезация Заявок.

Приоритет Заявки – степень важности и срочности решения указанной в Заявке проблемы соответствующим уровнем вмешательства. Приоритет Заявки определяется Заказчиком в зависимости от значимости отказавшего оборудования и программного обеспечения, масштаба отказа и степени влияния проблемы на бизнес Заказчика.

Приоритет присваивается Заявке на основании приведенных в Таблице 3 характеристик и может быть изменен по взаимному соглашению Сторон, либо в одностороннем порядке Подрядчиком, после проведения диагностики.

Таблица 3. Критерии для определения приоритетов Заявок.

Приоритет 1 (Наивысший)	Приоритет 2 (Высокий)	Приоритет 3 (Средний)	Приоритет 4 (Низкий)
Количество и значимость отказавшего оборудования и ПО			
Оборудование и программное обеспечение Заказчика, на которое распространяется действие Соглашения, полностью не работоспособно или произошел отказ базовых функций системы.	Оборудование и программное обеспечение Заказчика, на которое распространяется действие Соглашения, частично не работоспособно. Часть сервисов не работоспособна.	Производительность оборудования и программного обеспечения Заказчика, на которое распространяется действие Соглашения, значительно уменьшилась. Базовые функции системы сохранены.	Работоспособность Оборудования Заказчика не нарушена. Заказчику необходима информация о процедурах эксплуатации оборудования.
Влияние на бизнес Заказчика			
Ведет к невозможности выполнения работ.	Создает значительные препятствия для	Создает незначительные	Не создает препятствий для выполнения работ.

выполнения работ.

препятствия для
выполнения работ.

5. Зоны ответственности

Зона ответственности Подрядчика ограничивается для:

- *Устройств электропитания* – источником бесперебойного питания, либо розеточными блоками, в случае его отсутствия.
- *Сетевой инфраструктуры* – активным сетевым оборудованием, обеспечивающим стык АПК сетью Заказчика.

6. Административная эскалация.

Административная эскалация производится в следующих случаях:

- время реакции на Заявку превысило нормативное значение;
- время выполнения Заявки превысило нормативное значение;
- восстановление работоспособности оборудования не произведено в нормативные сроки;
- прочие вопросы, которые не могут быть решены на текущем уровне;

Зависимость уровня эскалации от времени исполнения заявки (по приоритетам) приведена в Таблице 4.

Таблица 3. Уровни эскалации в зависимости от времени просрочки выполнения заявки (по приоритетам).

Просрочено, рабочих часов	Уровень		
	1 Приоритет	2 Приоритет	3 Приоритет
2	1	1	1
4	2	1	1
8	3	2	1
24	3	3	2