**Приложение №10**

**к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_г.**

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ (SLA)**

**В рамках оказания Услуги по сопровождению автоматизированной системы управления проектами (АСУП) "Адванта"**

1. **ВВЕДЕНИЕ**
   1. Данный документ представляет собой Соглашение об уровне услуг (SLA) в рамках оказания услуг «Услуги по сопровождению автоматизированной системы управления проектами (АСУП) "Адванта".
   2. Документ устанавливает условия и обязательства сторон в отношении обеспечения надлежащего функционирования и поддержки информационной системы, включая параметры доступности услуги, реагирования на инциденты и их решения, а также расчёт уровня выполнения SLA, применимый к услуге.
   3. В документе также предусмотрен порядок расчёта компенсаций в случае снижения доступности услуг ниже установленного порогового значения.
2. **ОПРЕДЕЛЕНИЯ**
   1. **Информационная система (ИС)** – комплекс программно-аппаратных средств и данных, предназначенный для автоматизации рабочих процессов Заказчика.
   2. **Инцидент** – любое событие, которое нарушает или может нарушить нормальную работу ИС.
   3. **Доступность** – процент времени, в течение которого ИС доступна для использования Заказчиком в соответствии с условиями SLA.
   4. **Время реакции** – время с момента получения уведомления об инциденте до начала работы Исполнителя над его устранением.
   5. **Время решения** – время с момента начала работы над инцидентом до его полного устранения.
3. **ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО УРОВНЮ УСЛУГ (SLA)**
   1. Исполнитель гарантирует объявленный ниже уровень качества услуг в границах своей ответственности и в составе Услуги.
   2. Исполнитель гарантирует Заказчику соблюдение Соглашения касаемо времени реакции, решения и восстановления после инцидента.
   3. Время реакции на обращение и время решения определяется уровнем приоритета и критичности обращения.
   4. Все обращения при поступлении должны регистрироваться и обрабатываться Исполнителем в системе управления ИТ-услугами (ITSM-система) Заказчика. Доступ к системе предоставляется после подписания договора.
   5. Статусы обращения определяются согласно определенным настройкам в ITSM-системе.
   6. Обращения по своей классификации могут быть следующих видов:

* Инцидент;
* Запрос на обслуживание;
* Изменение (Исправление ошибок);
* Проблема;
* Задача на выполнение регламентных работ.
  1. При регистрации, каждому обращению назначается приоритет. Приоритет определяется в зависимости от срочности решения и влияния на работоспособность и доступность системы.
  2. Подход определения приоритета обращения указаны в Таблице №1.

**Таблица №1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срочность** | **Влияние** | | | |
| **1.**  **Влияет на работу всего предприятия** | **2.**  **Влияет на работу структурного подразделения предприятия в целом** | **3.**  **Влияет на работу более 1 (одного) пользователя** | **4.**  **Влияет только на работу одного пользователя** |
| **1. Выполнение работы пользователя невозможно** | 1 | 2 | 2 | 3 |
| **2. Частично не позволяет выполнять работу пользователя** | 2 | 2 | 3 | 3 |
| **3. Возникают сложности в исполнении работы** | 2 | 3 | 3 | 4 |
| **4. Пользователь может продолжать работать** | 3 | 3 | 4 | 4 |

* 1. Исполнитель должен обрабатывать обращения в соответствии с их приоритетом, соблюдая установленные сроки, указанные в таблице №2, в части временных параметров реагирования и решения инцидентов.

**Таблица №2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Тип приоритета** | **Время реакции**  **(час)** | **Время решения (час)** |
| 1 | Очень высокий | 0,5 | 2 |
| 2 | Высокий | 1 | 4 |
| 3 | Средний | 2 | 8 |
| 4 | Низкий | 3 | 16 |

* 1. В процессе обработки обращения, Заказчик получает уведомления о всех изменениях статусов обращений.
  2. При закрытии обращения пользователь осуществляет оценку, определяющую уровень его удовлетворенности услугами, предоставленными Исполнителем.
  3. Средняя оценка удовлетворенности пользователей не должна быть ниже оценки **4 (четыре)** при использовании **5-бальной шкалы оценки**.
  4. Исполнение обращений не может быть временно приостановлено по инициативе Исполнителя без письменного согласования Заказчика, полученного по электронной почте или в ITSM-системе. В ином случае обращения, приостановленные по инициативе Исполнителя без согласования со стороны Заказчика, считаются просроченными (нарушение сроков решения и реакции по запросам на обслуживание и инцидентам).
  5. Записи работников Исполнителя, осуществляемые при закрытии обращения (передачи конечного результата пользователю Системы по итогам обращения) в ITSM системе должны иметь максимально подробное описание исполненных работ, задач и иных действий, выполненных для обработки обращения.
  6. Регламентные работы, превышающие по срокам исполнения 4 часа, должны выполняться в выходные или праздничные дни.
  7. Исполнитель обязуется регистрировать и исполнять все необходимые процедуры по документированию изменений согласно внутренним документам Заказчика.

1. **ПАРАМЕТРЫ И РАСЧЕТ ВЫПОЛНЕНИЯ SLA**
   1. Исполнитель должен предоставить Заказчику уровень доступности ИС в соответствии с параметрами SLA указанные в таблице №3

**Таблица №3**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Целевая доступность ИС из расчета оказания услуги – 12/7/365** | **Допустимое время простоя ИС в месяц (в часах)** | **Требуемая доступность ИС в рамках SLA** |
| При 28 днях: 336 ч.  При 30 днях: 360 ч.  При 31 днях: 372 ч. | 2 ч. | При 28 днях: 99,40%  При 30 днях: 99,44%  При 31 днях: 99,46% |

* 1. Требуемая доступность ИС Заказчиком, касается непосредственно функционирования самой системы. Исполнитель не несет ответственность за **доступность аппаратного обеспечения (серверы, рабочие компьютеры пользователей) и локальной сети Заказчика**.
  2. Для проведения взаиморасчётов и общей оценки качества выполнения SLA, Исполнителем должен производиться расчёт показателя «Уровень выполнения SLA» по следующей формуле:

**Уровень доступность системы = (Т – Tавр) / Т \* 100%**, где:

***Т*** *- согласованное время доступности системы за оцениваемый период;*

***Тавр*** *- фактическое время, когда система была недоступна в течение* согласованного времени его предоставления

* 1. В случае снижения доступности услуг ниже значения требуемой доступности ИС в рамках SLA определенных в Таблице №3, Исполнитель должен предоставить компенсацию Заказчику.
  2. Размер компенсации за снижение доступности Услуги должен исчисляться исходя из суммы ежемесячного платежа в зависимости от времени простоя, за отчетный период, согласно Таблице №4

**Таблица №4**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Доступность услуги**  **в месяц** | **Время недоступности услуги** | **Размер компенсации (в % исходя из суммы ежеквартального платежа)** |
| 1 | от 99,40% до 98,80% при 336 ч  от 99,44% до 98,88% при 360 ч  от 99,46% до 98,92% при 372 ч | От 2 часов до 4 часов | 5% |
| 2 | от 98,79% до 98,21% при 336 ч  от 98,87% до 98,33% при 360 ч  от 98,91% до 98,38% при 372 ч | От 4 часов до 6 часов | 7% |
| 3 | от 98,20% и ниже при 336 ч  от 98,32% и ниже при 360 ч  от 98,37% и ниже при 372 ч | От 6 часов до 10-и часов и более | 10% |

* 1. Исполнитель имеет право, уведомив Заказчика, прерывать предоставление доступа к Услугам в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ по предварительному согласованию с Заказчиком. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности системы.
  2. Периоды времени, в которые производятся согласованные с Заказчиком работы (плановые регламентные или аварийные), не являются случаями прерывания Услуги.
  3. Факты прерывания и недоступности Услуги актируются после завершения Исполнителем мероприятий по восстановлению Услуги.
  4. Время начала недоступности Услуги вычисляется исходя из следующих документов:
* логи серверов/отчетов в системе мониторинга, в которых отразились события недоступности по локальной сети или сервисам, а также Системы;
* с момента получения обращения от Заказчика, при подтверждении недоступности Услуги по вине Исполнителя.
  1. Время завершения недоступности вычисляется исходя из:
* логов восстанавливаемого сервера/отчетов в системе мониторинга (сервиса);
* факта доступности сервиса и Системы с рабочих станций;

*в случае недоступности информации в вышеуказанных пунктах время завершения считается уведомлением о восстановлении услуги или устранения инцидента.*

* 1. Перерасчет в случае прерывания предоставления Услуги или не качественного оказания Услуги рассчитывается согласно, настоящего раздела и может быть выставлена на усмотрение Заказчика при этом максимальная сумма компенсации по недоступности услуги не может превышать 10% от ежеквартальной стоимости услуг по Договору за соответствующий период.
  2. В случаях выяснении о предоставлениях неверной отчетности за отчетный период после произведения взаиморасчетов за отчетный период, Исполнителем предоставляется компенсация в размере 10% от ежемесячного платежа за последующий отчетный период.

1. **МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ**
   1. Исполнитель на ежеквартальной основе должен предоставлять Заказчику отчет о выполнении условий SLA, содержащий следующую информацию:
2. Общее количество зарегистрированных обращений за отчетный период;
3. Количество инцидентов, решенных в установленные сроки в соответствии с приоритетами и временными параметрами SLA;
4. Количество инцидентов, не решенных в установленные сроки, с указанием причин нарушений и принятых мер для их устранения;
5. Уровень доступности ИС за отчетный период, рассчитанный по формуле;
6. Расчеты и обоснования уровня выполнения SLA, включая время реакции на инциденты, время их решения и соответствие установленным параметрам SLA;
7. Анализ инцидентов, в том числе категории и приоритеты обращений, с указанием динамики по сравнению с предыдущими периодами;
8. Рекомендации по улучшению работы системы, если таковые имеются, и предложения по предотвращению повторных инцидентов.

**Заказчик Исполнитель**