**«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ж.**

**№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ шартқа**

**№10 Қосымша**

**ҚЫЗМЕТ ДЕҢГЕЙІ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМ( SLA)**

**"Ембімұнайгаз" АҚ-на АСУП-қа қызмет көрсету бойынша қызметтер бойынша қызмет көрсету шеңберінде**

1. **КІРІСПЕ**
   1. Бұл құжат "Ембімұнайгаз" АҚ-на АСУП-қа қызмет көрсету бойынша қызметтер" қызметтерін көрсету шеңберінде қызметтер деңгейі туралы келісім (SLA) болып табылады.
   2. Құжат ақпараттық жүйенің тиісті жұмыс істеуін және қолдауын қамтамасыз етуге қатысты Тараптардың шарттары мен міндеттемелерін, соның ішінде қызметтің қолжетімділік параметрлерін, инциденттерге ден қоюды және олардың шешімдерін, сондай-ақ қызметке қолданылатын SLA орындалу деңгейін есептеуді белгілейді.
   3. Құжатта қызметтердің қолжетімділігі белгіленген шекті мәннен төмен болған жағдайда өтемақыларды есептеу тәртібі де көзделген.
2. **АНЫҚТАМАЛАР**
   1. **Ақпараттық жүйе (АЖ)** – Тапсырыс берушінің жұмыс процестерін автоматтандыруға арналған бағдарламалық-аппараттық құралдар мен деректер кешені.
   2. **Оқиға** – АЖ қалыпты жұмысын бұзатын немесе бұзуы мүмкін кез келген оқиға.
   3. **Қол жетімділік** – бұл SLA шарттарына сәйкес Тапсырыс берушінің пайдалануы үшін қол жетімді уақыттың пайызы.
   4. **Реакция уақыты** – оқиға туралы хабарламаны алған сәттен бастап Орындаушының оны жою жөніндегі жұмысы басталғанға дейінгі уақыт.
   5. **Шешім уақыты** – оқиға бойынша жұмыс басталған сәттен бастап ол толығымен жойылғанға дейінгі уақыт.
3. **\_ҚЫЗМЕТ ДЕҢГЕЙІ БОЙЫНША МІНДЕТТЕМЕЛЕР (SLA)**
   1. Орындаушы өзінің жауапкершілігі шегінде және қызмет құрамында төменде жарияланған қызмет сапасының деңгейіне кепілдік береді.
   2. Орындаушы Тапсырыс берушіге оқиғадан кейін реакция, шешім және қалпына келтіру уақытына қатысты келісімнің сақталуына кепілдік береді.
   3. Жауап беру уақыты және шешім уақыты өтініштің басымдығы мен сыни деңгейімен анықталады.
   4. Барлық түскен өтініштерді Орындаушы Тапсырыс берушінің АТ-қызметтерін басқару жүйесінде (ITSM-жүйесі) тіркеуі және өңдеуі тиіс. Жүйеге қол жеткізу шартқа қол қойылғаннан кейін беріледі.
   5. Өтініш мәртебесі ITSM жүйесіндегі белгілі бір параметрлерге сәйкес анықталады.
   6. Өз жіктемесі бойынша өтініштердің түрлері мынадай болуы мүмкін:

* Оқиға;
* Қызмет көрсету сұрауы;
* Өзгерту (қателерді түзету);
* Мәселе;
* Регламенттік жұмыстарды орындау міндеті.
  1. Тіркеу кезінде әрбір өтінішке басымдық беріледі. Басымдық шешімнің жеделдігіне және жүйенің өнімділігі мен қол жетімділігіне әсеріне байланысты анықталады.
  2. Өтініштің басымдылығын айқындау тәсілі №1 кестеде көрсетілген.

**№1 Кесте**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шұғылдыіқ** | **Әсері** | | | |
| **1.**  **Бүкіл кәсіпорынның жұмысына әсер етеді** | **2.**  **Тұтастай алғанда кәсіпорынның құрылымдық бөлімшесінің жұмысына әсер етеді** | **3.**  **1 (бірден) көп пайдаланушының жұмысына әсер етеді** | **4.**  **Тек бір пайдаланушының жұмысына әсер етеді** |
| **1.Пайдаланушының жұмысын орындау мүмкін емес** | 1 | 2 | 2 | 3 |
| **2. Ішінара пайдаланушының жұмысын орындауға мүмкіндік бермейді** | 2 | 2 | 3 | 3 |
| **3. Жұмысты орындауда қиындықтар туындайды** | 2 | 3 | 3 | 4 |
| **4. Пайдаланушы жұмысн жалғастыра алады** | 3 | 3 | 4 | 4 |

* 1. Орындаушы өтініштерді олардың басымдығына сәйкес, №2 кестеде көрсетілген белгіленген мерзімдерді сақтай отырып, инциденттерге ден қою мен шешудің уақытша параметрлері бөлігінде өңдеуге тиіс.

**№2 Кесте**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Басымдық түрі** | **Реакция уақыты**  **(сағ)** | **Шешім уақыты (сағ)** |
| 1 | Өте жоғары | 0,5 | 2 |
| 2 | Жоғары | 1 | 4 |
| 3 | Орташа | 2 | 8 |
| 4 | Төмен | 3 | 16 |

* 1. Өтінішті өңдеу процесінде тапсырыс беруші өтініштердің мәртебесіндегі барлық өзгерістер туралы хабарлама алады.
  2. Өтініш жабылған кезде пайдаланушы Орындаушы ұсынған қызметтерге қанағаттану деңгейін анықтайтын бағалауды жүзеге асырады.
  3. Пайдаланушылардың қанағаттануының орташа бағасы 5 балдық бағалау шкаласын пайдаланған кезде 4 (төрт) балдан төмен болмауы керек.
  4. Өтініштерді орындау электрондық пошта немесе ITSM-жүйеде алынған Тапсырыс берушінің жазбаша келісімінсіз Орындаушының бастамасы бойынша уақытша тоқтатыла тұра алмайды. Өзге жағдайда Тапсырыс берушінің келісімінсіз Орындаушының бастамасы бойынша тоқтатылған өтініштер мерзімі өтіп кеткен болып есептеледі (қызмет көрсетуге сұрау салулар мен инциденттер бойынша шешім мен реакция мерзімдерін бұзу).
  5. ITSM жүйесінде өтінішті жабу (өтініштің қорытындысы бойынша жүйенің пайдаланушысына түпкілікті нәтижені беру) кезінде Орындаушы қызметкерлерінің жазбаларында орындалған жұмыстардың, міндеттердің және өтінішті өңдеу үшін орындалған өзге де іс-әрекеттердің барынша толық сипаттамасы болуға тиіс
  6. Орындау мерзімі 4 сағаттан асатын регламенттік жұмыстар демалыс немесе мереке күндері орындалуы тиіс.
  7. Орындаушы Тапсырыс берушінің ішкі құжаттарына сәйкес өзгерістерді құжаттау бойынша барлық қажетті рәсімдерді тіркеуге және орындауға міндеттенеді.

1. **SLA ПАРАМЕТРЛЕРІ ЖӘНЕ ОРЫНДАЛУЫНЫҢ ЕСЕПТЕЛУІ**
   1. Орындаушы Тапсырыс берушіге №3 кестеде көрсетілген SLA параметрлеріне сәйкес АЖ қолжетімділік деңгейін ұсынуы тиіс

**№3 Кесте**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Қызмет көрсету есебінен АЖ-ның нысаналы қолжетімділігі-12/7/365** | **АЖ-нің бір айдағы рұқсат етілген тоқтау уақыты (сағатпен)** | **SLA шеңберінде АЖ-ның қажетті қолжетімділігі** |
| I тоқсан: **1080** сағат  II тоқсан: **1092** сағат  III тоқсан:**1104** сағат  IV тоқсан:**1104** сағат | 2 cағ. | 99,45% |

* 1. Тапсырыс берушімен талап етілетін қол жетімділік жүйенің жұмыс істеуіне тікелей қатысты. Орындаушы **аппараттық құралдардың (серверлердің, пайдаланушылардың жұмыс компьютерлерінің) және Тапсырыс берушінің жергілікті желісінің қол жетімділігі** үшін жауап бермейді.
  2. Өзара есептеулер жүргізу және SLA орындау сапасын жалпы бағалау үшін Орындаушы «SLA орындау деңгейі» көрсеткішін келесі формула бойынша есептеуі тиіс:

**Жүйенің қол жетімділігі = (T – Tапт) / T \* 100%, мұндағы:**

***Т*** - *бағаланатын кезеңдегі жүйенің қол жетімділігінің келісілген уақыты;*

***Тапт*** *- жүйе оны ұсынудың келісілген уақыты ішінде қол жетімді болмаған нақты уақыт*

* 1. Қызметтердің қолжетімділігі №3 кестеде айқындалған SLA шеңберінде АЖ қажетті қолжетімділік мәнінен төмен болған жағдайда, Орындаушы Тапсырыс берушіге өтемақы беруге тиіс.
  2. Қызметтің қолжетімділігін төмендету үшін өтемақы мөлшері №4 кестеге сәйкес есепті кезең үшін тоқтап қалу уақытына байланысты тоқсандық төлем сомасы негізге алына отырып есептелуге тиіс

**№4 Кесте**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Қызметтің қолжетімділігі айына** | **Қызметтің қолжетімсіз уақыты** | **Өтемақы мөлшері (тоқсан сайынғы төлем сомасына қарай % - бен)** |
| 1 | 99,45% бастап - 98,90% дейін | 6 сағаттан 12 сағатқа дейін | 5% |
| 2 | 99,89% бастап - 97,80% дейін | 12 сағаттан 24 сағатқа дейін | 7% |
| 3 | 97,79% бастап - оданда төмен | 24 сағаттан және одан да көп | 10% |

* 1. Орындаушы Тапсырыс берушіні хабардар ете отырып, Тапсырыс берушімен алдын ала келісім бойынша жоспарлы регламенттік және шұғыл жұмыстар жүргізілген жағдайда қызметтерге қол жеткізуді ұсынуды үзуге құқылы. Тараптар осы үзілістерді қызметтерге штаттық режимде қол жеткізуді ұсыну ретінде саралауға және жүйенің қолжетімсіздігі кезінде мұндай үзілістерді қоспауға келіседі.
  2. Тапсырыс берушімен келісілген жұмыстар (жоспарлы регламенттік немесе авариялық) жүргізілетін уақыт кезеңдері қызметті үзу жағдайлары болып табылмайды.
  3. Қызметті тоқтату және қолжетімсіздік фактілері қызметті қалпына келтіру жөніндегі іс-шараларды Орындаушы аяқтағаннан кейін іске қосылады.
  4. Қызметтің қол жетімсіздігінің басталу уақыты келесі құжаттар негізінде есептеледі:
* жергілікті желі немесе сервистер, сондай-ақ жүйелер бойынша қолжетімсіздік оқиғалары көрініс тапқан мониторинг жүйесіндегі серверлер/есептер журналдары;
* тапсырыс берушіден өтініш алған сәттен бастап. Қызметтің қолжетімсіздігі орындаушының кінәсінендігі расталған кезде.
  1. Қол жетімсіздіктің аяқталу уақыты мыналар негізінде есептеледі:
* мониторинг (сервис) жүйесінде қалпына келтірілетін сервер/есептер журналдарын шығару;
* жұмыс станцияларынан сервис пен жүйенің қолжетімділігі фактісі;

*жоғарыда көрсетілген тармақтарда ақпарат болмаған жағдайда, қызметті қалпына келтіру немесе оқиғаны жою аяқталу уақыты туралы хабарлама болып саналады.*

* 1. Қызметті ұсынуының үзілген немесе қызметті сапалы көрсетпеген жағдайда қайта есептеу осы бөлімге сәйкес есептеледі және Тапсырыс берушінің қалауы бойынша қойылуы мүмкін бұл ретте қызметтің қолжетімсіздігі бойынша өтемақының ең жоғары сомасы тиісті кезеңдегі шарт бойынша қызметтердің тоқсан сайынғы құнының 10% - нан аспауы тиіс.
  2. Есепті кезең үшін өзара есеп айырысулар жүргізілгеннен кейін есепті кезең үшін дұрыс емес есептілік беру туралы анықталған жағдайларда Орындаушы тоқсан сайынғы төлемнен кейінгі есепті кезең үшін 10% мөлшерінде өтемақы береді.

1. **МОНИТОРИНГ ЖӘНЕ ЕСЕП БЕРУ**
   1. Орындаушы тоқсан сайын Тапсырыс берушіге келесі ақпаратты қамтитын SLA шарттарының орындалуы туралы есеп беруі керек:
2. Есепті кезеңде тіркелген өтініштердің жалпы саны;
3. SLA басымдықтары мен уақытша параметрлеріне сәйкес белгіленген мерзімдерде шешілген инциденттер Саны;
4. Бұзушылықтардың себептерін және оларды жою үшін қабылданған шараларды көрсете отырып, белгіленген мерзімдерде шешілмеген инциденттердің Саны;
5. Формула бойынша есептелген есепті кезең үшін АЖ қолжетімділік деңгейі;
6. Оқиғаларға реакция уақытын, оларды шешу уақытын және SLA белгіленген параметрлеріне сәйкестігін қоса алғанда, SLA орындау деңгейінің есептеулері мен негіздемелері;
7. Алдыңғы кезеңдермен салыстырғанда динамикасын көрсете отырып, инциденттерді, оның ішінде өтініштердің санаттары мен басымдықтарын талдау;
8. Жүйенің жұмысын жақсарту жөніндегі ұсынымдар, егер бар болса, және қайталанған инциденттердің алдын алу жөніндегі ұсыныстар.

**Тапсырыс беруші Орындаушы**