

## СОДЕРЖАНИЕ:

1. Регистрация почтового сервера, а также генерация паролей для пользователей (**работников**)
  - график обслуживания сервера согласно процедуре обслуживания (**Определенные дни недели, ответственные лица, действия при внештатных ситуациях**).
2. Услуга виртуального сервера и обслуживание веб хостинга, а также домашней страницы
  - Составить план обслуживания
  - Услуга архивации и бэкапов (Как часто производятся бэкапы, их глубина и время реакции по восстановлению).

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

### Предоставляемые услуги:

1. Исполнитель обязуется оказывать заказчику услуги по регистрации почтового сервера, а также генерация паролей для пользователей (**работников**) согласно таблице, приведённой ниже:
2. Услуга виртуального сервера и обслуживание веб хостинга, а также домашней страницы.
  - Составить план обслуживания
  - Услуга архивации и бэкапов (Как часто производятся бэкапы, их глубина и время реакции по восстановлению).

**Период оказания услуг — с 01.05.2024 г. — 30.04.2025 г.**

Перечень услуг по установке, настройке почтового сервера Exchange, время предоставления и ограничения по объему оказываемых услуг указан в таблице:

График обслуживания составляется сроком на один год, согласно договору между заказчиком и исполнителем, для осуществления контроля со стороны заказчика, исполнитель обязуется 30 числа каждого месяца отправлять график по обслуживанию для промежуточного контроля.

## Поддержка:

Поддержка оказывается согласно договорённости сторон, со стороны исполнителя услуга оказывается в рабочее время с 09:00 - 18:00, а также вне рабочее время специалистами поддержки, тем самым поддержка оказывается круглосуточно.

## Процедура обслуживания/ приоритет и время обслуживания заявок:

Приоритет	Среднее время решения заявки
Высокий	Не более одного рабочего часа
Средний	Не более двух рабочих часов
Низкий	Не более четырёх рабочих часов

## График обслуживания: по установке, настройке почтового сервера Exchange

Предоставление заказчику промежуточных отчётов по обслуживанию согласно договорённости 30 числа каждого месяца.

ID услуги	Наименование услуги	Время предоставления услуги*	Объём услуг	Ответственные
JPKIS1	Консультация пользователей по работе с программным продуктом <i>Microsoft OUTLOOK</i> , а также помощь в решении проблем в части прочих бизнес-процессов.	С 9:00 по 18:00 в рабочие дни	Не ограничен	Специалист поддержки
JPKIS2	Контроль выполнения регулярных процедур по согласованным регламентам	24/7	Не ограничен	Старший специалист
JPKIS3	Мониторинг и поддержание работоспособности сервера	24/7	Не ограничен	Оператор
JPKIS4	Ведение пользовательской документации	Ежемесячно	Не ограничен	Администратор, специалист поддержки
JPKIS5	Выдача и изменение пользовательских прав, ролей (по заявкам)	С 9:00 по 18:00 в рабочие дни	Не ограничен	Администратор, специалист поддержки
JPKIS6	Обновление систем на новые версии	С 9:00 по 18:00 в рабочие дни	Не более 2 раз в год	Администратор, специалист поддержки
JPKIS7	Мониторинг на наличие попыток взлома	С 9:00 по 18:00 в рабочие дни	Не ограничен	Старший специалист
JPKIS9	Проведение плановых обновлений	С 9:00 по 18:00 в рабочие дни	Не ограничен	Оператор

<b>JPKIS10</b>	Осуществление сохранности контроля доступа	С 9:00 по 18:00 в рабочие дни	Не ограничен	Оператор
<b>JPKIS11</b>	По запросу заказчика добавление новых адресов и выдача паролей	С 9:00 по 18:00 в рабочие дни	Не ограничен	Администратор, специалист поддержки
<b>JPKIS12</b>	Хранение всех материалов	С 9:00 по 18:00 в рабочие дни	Не ограничен	Администратор, специалист поддержки
<b>JPKIS13</b>	Сохранение резервной копии	1 раз в 3 дня	Не ограничен	Администратор, специалист поддержки
<b>JPKIS 14</b>	Установка почтового сервера на усмотрение заказчика	1 раз после заключения договора	1 раз в год	Старший специалист

- \* **Плановые часы** — часы на выполнение задач, включая постановку задачи

**В перечень услуг, оказываемых исполнителем, не входят следующие задачи:**

- Лицензионные ключи на ПО
- Администрирование базы данных, в т.ч. обеспечение сохранности данных (резервное копирование).

**Способы взаимодействия пользователей заказчика и исполнителя:**

- E-mail
- Телефон
- Система Help Desk Исполнителя

## Ответственность заказчика

**Заказчик обязуется:**

- Предоставить Исполнителю серверные ресурсы, необходимые для разворачивания окружения для выполнения доработок.

Назначить и письменно сообщить Исполнителю Координатора, ответственного за взаимодействие в рамках получаемых услуг

**Заказчик имеет право:**

- Запрашивать у Исполнителя информацию о статусе обработки заявок.
- Письменно информировать Исполнителя о недостатках в работе или нарушениях и требовать их исправления.
- Согласовывать с Исполнителем изменения в объемах выполняемых работ, заключать с Исполнителем Дополнительные соглашения об изменении объема услуг и работ для Заказчика, выполняемых Исполнителем.

## **Действия при внештатных ситуациях:**

**К нештатным относят следующие ситуации:**

- Несогласие заказчика с решением о результате проведенных процедур ведения документооборота;
- Невозможность в установленные сроки выявить и устранить причины нарушения работы сервиса

**Возможные действия:**

- Согласовать недочёты и переделать документацию в течении 1 рабочего дня.
- Детально просмотреть возможную причину выхода из строя сервиса и в случае необходимости привлечь дополнительных специалистов.

## **Отчётность по услугам:**

Отчеты предоставляются Исполнителем Заказчику в табличном формате, в электронном виде и используются Заказчиком для оценки качества предоставляемых услуг.

**Отчеты по количественным показателям содержат следующую информацию, в разбивке по приоритетам:**

- Общее количество принятых заявок
- Среднее время выполнения заявок
- Доля просроченных заявок
- Полный перечень заявок, закрытых в течение периода
- Полный перечень заявок, оставшихся нерешенными на конец периода.

## **Штрафные санкции за невыполнение услуг:**

штрафные санкции и их размер применяются заказчиком к исполнителю в случаях, которые перечислены ниже:

- Превышено время выполнения заявок в 3 раза
- Если услуга была оказана не по запросу заказчика
- Если исполнитель гарантировал оказание поддержки в течение 24 часов в сутки, а услуга не была оказана должным образом

Размер штрафных санкций равен 10 штрафным единицам за одну минуту простоя бизнеса и неспособности сервисов, систем.  
**1 штрафная единица равна 25 евро.**  
Дополнительно к количественным показателям исполнитель собирает информацию о качественном восприятии сервиса. Раз в месяц исполнитель проводит опрос пользователей на предмет удовлетворенности следующими факторами:

- Удовлетворенность скоростью решения проблемы
- Удовлетворенность вежливостью специалистов поддержки
- Удовлетворенность фактом решения проблем

Отчеты по качественным показателям предоставляются исполнителем раз в месяц, до 30 числа каждого месяца.

## График установки и обслуживания виртуального сервера

ID услуги	Наименование услуги	Время предоставления услуги	Объём услуг	Ответственные
JPKIS15	Установка ОС на виртуальный сервер (Windows Server 2022)	установка производится 1 раз	Разовая услуга	Старший специалист
JPKIS24	Установка обновлений	05:00 - 06:00	1 раз в пол года	Старший специалист
JPKIS16	Настройка 10 пользователей с одинаковыми лимитированными правами		1 раз после установки ОС	Старший специалист
JPKIS17	Настройка общего дискового пространства		1 раз после установки ОС	Оператор
JPKIS18	Настройка индивидуального дискового пространства		1 раз после установки ОС	Оператор
JPKIS19	Настройка услуги удалённого рабочего стола		1 раз после установки ОС	Специалист поддержки
JPKIS20	Обучение пользователей подключения к удалённому рабочему столу	С 9:00 по 18:00 в рабочие дни		Старший специалист
JPKIS21	Осуществление поддержки пользователям при работе с удалённым рабочим столом	24/7		Владислав

# Услуга архивации и бэкапов

(Как часто производится бэкапы, их глубина и время реакции по восстановлению).

График обслуживания: по услуге архивации и бекапов и услуга виртуального сервера с 10 рабочими местами.

ID услуги	Наименование услуги	Время предоставления услуги*	Объём услуг	Глубина бэкапов	Ответственные	Время реакции по восстановлению
JPKIS22	Архивация данных индивидуального дискового пространства для каждого пользователя в отдельности	02:00 - 03:00 каждую ночь		2 недели	Старший специалист	Не более 1 рабочего часа
JPKIS23	Архивация общего дискового пространства	03:00 - 04:00 каждую ночь		2 недели	Специалист поддержки	Не более 1 рабочего часа
JPKIS25	Полный бэкап системы виртуального сервера	04:00 - 05:00	После первой установки и перед каждым обновлением	переписываем, хранение постоянное	Специалист поддержки	Не более 2ух часов

## Действия при внештатных ситуациях:

- Пожар (отключение питания серверов, вызов пожарной службы, при возможности самостоятельной ликвидации возгорания, тушим сами.)
- Неисправность коммуникаций (прорыв трубы, обрыв электрокабелей), (выключение питания, выяснение причин неисправностей, вызов аварийной бригады коммунальной службы).

## Условия расторжения:

- Указанные в договоре условия нарушены;
- По иным причинам, заказчик услуги не доволен оказываемой услугой;
- Услуга оказывается не в полном объеме;
- Неуплата счетов в течение 64 дней.
- По причинам независимых от сторон

Об расторжении договора заказчик должен оповестить письменно исполнителя не менее чем за 28 дней до расторжения договора.

## **Стоимость оказываемой услуги:**

В период заключенного договора оплата предоставляемой услуги является разовой, согласно договорённости сторон.

**Версия SLA: 1.2**

**Дата создания: 2.04.2024**

**Дата последнего изменения: 25.04.2024**