

Соглашение об уровне обслуживания (SLA) для услуги «Защищенный удаленный доступ (VPN)» для клиента ООО «Обнал»

Дата вступления в силу: 10.01.2025

Владелец документа:	ООО «СейфНэт Решения»
---------------------	-----------------------

Версия

Версия	Дата	Описание	Автор
1.0	10.01.2025	Соглашение об уровне обслуживания	Корж Владислав

Одобрение

(Подписываясь ниже, все Утверждающие лица соглашаются со всеми условиями, изложенными в настоящем Соглашении.)

Утверждающие	Роль	Подпись	Дата утверждения
ООО «СейфНэт Решения»	Поставщик услуг		14-12-2024
ООО «Обнал»	Клиент		14-12-2024

Оглавление

1.	Обзор соглашения.....	3
2.	Цели и задачи	3
3.	Заинтересованные стороны.....	3
4.	Периодический обзор	4
5.	Соглашение об обслуживании.....	4
5.1.	Объем услуг	4
5.2.	Требования клиентов	5
5.3.	Требования к поставщику услуг.....	5
5.4.	Предположения об обслуживании	5
6.	Управление услугами	6
6.1.	Целевые показатели уровня услуги	6
6.2	Запросы на обслуживание.....	7

1. Обзор соглашения

Настоящее Соглашение представляет собой Соглашение об уровне обслуживания («SLA» или «Соглашение») между ООО «СэйфНет» и ООО «Обнал» для для регламентации предоставления услуги по организации защищенного удаленного доступа к корпоративной сети с помощью технологии VPN («Услуга»).

Настоящее Соглашение остается в силе до тех пор, пока не будет заменено пересмотренным соглашением, взаимно одобренным заинтересованными сторонами. Настоящее Соглашение определяет параметры всех охватываемых ИТ-услуг, как они понимаются основными заинтересованными сторонами. Настоящее Соглашение не заменяет действующие процессы и процедуры, если иное прямо не указано в настоящем Соглашении.

2. Цели и задачи

Целями настоящего Соглашения являются:

- Обеспечить предсказуемое и измеримое качество предоставления Услуги, соответствующее бизнес-потребностям Клиента.

Задачами настоящего Соглашения являются:

- Определить роли, ответственность и обязательства Сторон.
- Установить четкие, измеримые целевые показатели уровня услуги (SLO).
- Установить порядок взаимодействия, мониторинга и отчетности.
- Определить механизм компенсаций в случае невыполнения согласованных показателей.

3. Заинтересованные стороны

Следующие Поставщик(и) услуг и Клиент(ы) будут использоваться в качестве основы Соглашения и представляют собой основных заинтересованных лиц, связанных с настоящим SLA:

Поставщик(и) ИТ-услуг: ООО «СэйфНет» («Поставщик»)
ИТ-клиент(ы): ООО «Обнал» ("Клиент")

4. Периодический обзор

Настоящее Соглашение вступает в силу с Даты вступления в силу, указанной в настоящем документе, и действует до дальнейшего уведомления. Настоящее Соглашение подлежит пересмотру не реже одного раза в финансовый год; однако вместо пересмотра в течение любого указанного периода действующее Соглашение продолжает действовать.

Менеджер по работе с бизнесом («Владелец документа») отвечает за организацию регулярного пересмотра настоящего документа. Содержание настоящего документа может быть изменено по мере необходимости при условии получения взаимного согласия основных заинтересованных сторон и доведения информации до всех заинтересованных сторон. Владелец документа внесет все последующие изменения и получит необходимые взаимные согласования/утверждения.

Менеджер по деловым отношениям: ООО «СэйфНет»

Период обзора: Два раза в год (6 месяцев)

Дата предыдущего обзора: 14-12-2024

Дата следующего обзора: 12-06-2025

5. Соглашение об обслуживании

Следующие подробные параметры обслуживания являются ответственностью Поставщика услуг в рамках постоянной поддержки настоящего Соглашения.

5.1. Объем услуг

Настоящим SLA покрываются следующие компоненты Услуги VPN:

- Доступ к порталу самообслуживания Клиента.
- Доступность VPN-шлюзов.
- Работоспособность и пропускная способность защищенных туннелей.
- Аутентификация пользователей.
- Телефонная поддержка и поддержка по электронной почте.
- Удаленное решение инцидентов.
- Ежемесячный отчет о доступности и производительности.

5.2. Требования клиентов

Клиент Обязанности и/или требования в поддержку настоящего Соглашения включают:

- Своевременная оплата услуг в соответствии с договором.
- Предоставление корректной контактной информации для уведомлений.
- Соблюдение корпоративных политик безопасности при использовании Услуги.
- Назначение ответственного представителя для взаимодействия с технической поддержкой Поставщика.

5.3. Требования к поставщику услуг

Поставщик услуг Обязанности и/или требования в поддержку настоящего Соглашения включают:

- Соблюдение всех целевых показателей уровня услуги, указанных в разделе 6.
- Заблаговременное уведомление Клиента о плановых работах не менее чем за 72 часа.
- Немедленное уведомление Клиента о критических инцидентах.
- Предоставление ежемесячного отчета о выполнении SLA.

5.4. Предположения об обслуживании

Предположения, связанные с охватываемыми услугами и/или компонентами, включают:

- Клиент обладает необходимой сетевой инфраструктурой и каналом связи для доступа к услуге.
- Простои, связанные с действиями Клиента или форс-мажорными обстоятельствами, не учитываются в расчетах доступности.

6. Управление услугами

Эффективная поддержка услуг, входящих в сферу охвата, достигается за счет поддержания стабильного уровня обслуживания. В следующих разделах представлена подробная информация о доступности услуг, мониторинге услуг, входящих в сферу охвата, и связанных с ними компонентах.

6.1. Целевые показатели уровня услуги

Поставщик гарантирует соблюдение следующих целевых показателей:

Параметр	Целевое значение	Метод расчета и примечания
Доступность сервиса	99.95% в расчете за месяц	Рассчитывается как $\frac{(\text{Общее время в минутах} - \text{Время простоя})}{\text{Общее время в минутах}} * 100\%.$ Простой фиксируется при недоступности всех VPN-шлюзов для всех пользователей в течение 2+ минут подряд.
Скорость отклика (Latency)	≤ 50 мс	Средняя круговая задержка (ping) до VPN-шлюза в течение месяца.
Потеря пакетов (Packet Loss)	$\leq 0.5\%$	Средний процент потерь пакетов при передаче через VPN-туннель в течение месяца.
Время реакции на инцидент	Высокий приоритет: 15 мин. Средний приоритет: 2 часа. Низкий приоритет: 8 часов (в рабочее время).	Время с момента регистрации заявки до начала работы инженера над ее решением.
Время восстановления сервиса	Высокий приоритет: 4 часа. Средний приоритет: 24 часа.	Время от момента регистрации инцидента до полного восстановления услуги

	Низкий приоритет: 72 часа.	(всех необходимых VPN-туннелей / шлюзов)
--	----------------------------	--

6.2 Запросы на обслуживание

Каналы связи:

- Телефонная поддержка: круглосуточная линия для инцидентов Высокого приоритета.
- Поддержка по электронной почте: мониторинг с 09:00 до 18:00 по рабочим дням.
- Портал самообслуживания: круглосуточно для регистрации любых запросов.

Компенсации за невыполнение SLA:

В случае если фактическая доступность сервиса в течение месяца окажется ниже гарантированной, Клиенту предоставляется сервисный кредит в размере:

99.0% - 99.95%: 10% от месячной стоимости услуги.

95.0% - 99.0%: 25% от месячной стоимости услуги.

Менее 95.0%: 50% от месячной стоимости услуги.

Для получения компенсации Клиент должен направить официальный запрос в течение 30 дней после окончания месяца, в котором произошло нарушение.