

Приложение № 1 к Договору

от _____ № _____

**Соглашении об уровне обслуживания
по предоставлению ресурсов
ИТ-инфраструктуры
АО «Татэнергосбыт»**

СОДЕРЖАНИЕ

1	СОКРАЩЕНИЯ И ТЕРМИНЫ*	3
2	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6
2.1	Назначение документа.....	6
2.2	Места и время оказания услуг.....	6
2.3	Условия пересмотра Соглашения об уровне обслуживания.....	6
2.4	Требования к центру обработки данных и инфраструктуре Исполнителя.....	6
3	ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРЕНОСУ ОБОРУДОВАНИЯ	8
3.1	Требования для обеспечения непрерывного доступа Заказчика к информационным системам.....	8
3.2	Требования к обеспечению непрерывности доступа Заказчика к информационным системам.....	8
3.3	Требования к физическому перемещению оборудования.....	9
3.4	Требования к монтажу, пусконаладке и тестированию.....	9
3.5	Требования к плану отката.....	10
3.6	Требования к персоналу и управлению проектом.....	10
3.7	Отчётность и приёмка.....	10
4	ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ	11
4.1	Предоставление вычислительной виртуальной инфраструктуры с обеспечением антивирусной защиты.....	11
4.2	Предоставление программного обеспечения.....	13
4.3	Предоставление сетевой инфраструктуры и каналов связи.....	13
4.4	Резервное копирование и восстановление данных Заказчика.....	14
4.5	Предоставление отказоустойчивого интернет-канала с обеспечением защиты данного канала от DDoS атак.....	15
4.6	Размещение оборудования Заказчика в ЦОД Исполнителя.....	16
4.7	Консультационная поддержка.....	17
4.8	Инцидентная поддержка.....	18
4.8.1	Восстановление Системы после сбоя, аварийной ситуации.....	18
4.9	Контроль защищенности персональных данных.....	19
4.10	Актуализация инструкций и баз знаний.....	19
4.10.1	Ведение и обновление базы знаний.....	19
4.11	Согласование технологического перерыва.....	20
5	УСЛОВИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН	21
5.1	Подача заявок.....	21
5.2	Основная информация в Заявке.....	21
5.3	Приоритет Заявок.....	22
5.4	Статусы Заявок в процессе обработки в СУИ.....	23
5.5	Режим оказания услуги и регламентное время выполнения заявок.....	23
5.6	Выполнение работ по Заявкам.....	27
6	ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ	28
6.1.	Управление качеством.....	28
6.2.	Показатели качества оказываемых услуг.....	28
6.3.	Порядок сдачи-приемки оказанных услуг.....	29
6.4.	Расчет штрафных санкций и порядок оформления претензии.....	29
7	ПРИЛОЖЕНИЯ К СОГЛАШЕНИЮ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ	31

1 СОКРАЩЕНИЯ И ТЕРМИНЫ*

Сокращение, термин	Определение
ЦОД	Центр обработки данных Исполнителя – набор специализированных помещений и прилегающих территорий для размещения серверного и сетевого оборудования с подключением к сетям передачи данных, а также с обеспечением гарантированного резервированного электропитания, резервирования систем обеспечения климатических условий (охлаждения, вентиляции, влажности), резервирования каналов связи, информационной и физической безопасности с целью обеспечения бесперебойной работы размещаемых в них информационных систем и комплексов Заказчика.
Защищенная ИТ-инфраструктура	Предоставленная Исполнителем выделенная защищённая аппаратная или виртуальная инфраструктура для размещения информационных систем и комплексов Заказчика.
Вычислительные ресурсы	Средства вычислительной системы, которые выделяются процессу обработки данных на определенный интервал времени: процессоры, области оперативной памяти, области постоянной памяти (место на жестком диске), пропускная способность сети.
DDos-атака	Хакерская атака на вычислительную систему с целью довести ее до отказа, основной целью которой является выведение ее из строя путем подачи большого количества ложных запросов, или путем направления паразитных пакетов, использующих ограничения и уязвимости сетевых протоколов или уязвимости приложений и операционных систем.
Планово-регламентные работы	Совокупность работ, проводимых Исполнителем, с целью выявления, предупреждения потенциальных неисправностей и сбоев в серверном оборудовании и программном обеспечении, обеспечивающих бесперебойность оказания Услуг.
Аварийно-восстановительные работы	Совокупность работ срочного характера, проводимых Исполнителем, позволяющих максимально быстро восстановить вышедшие из строя процессы и программно-аппаратные элементы информационной системы.
Доступность Услуги	Отношение количества минут в отчетном месяце, в течение которых Услуга была доступна, к общему количеству минут в отчетном месяце, выраженное в процентах.
СУИ	Система учета Исполнителя для автоматизации обработки обращений Заказчика
Service Desk (SD)	Система учета обращений Пользователей Заказчика
Заявка	Задание Заказчика в адрес Исполнителя, зарегистрированное в СУИ
Пользователь	Сотрудник Заказчика, использующий Систему в рамках и объеме предоставленного доступа. Пользователи обращаются на в службу поддержки Заказчика через принятые каналы подачи заявок в организации Заказчика.
Заявитель	Специалист службы поддержки Заказчика, оформляющий Заявку в адрес службы поддержки Исполнителя
Инициатор Заявки	Пользователь, обратившийся в службу поддержки Заказчика

Сокращение, термин	Определение
Служба поддержки	Группа специалистов, уполномоченных вырабатывать решения по предмету заявки.
Предмет заявки	Содержание обращения сотрудника Заказчика в службу поддержки Исполнителя (вопрос, описание проблемы)
Время реакции	Время, за которое обращение должно быть зарегистрировано специалистом Исполнителя в форме Заявки системы СУИ Исполнителя. Не является сроком решения проблемы
Крайний срок	Крайняя дата и время выполнения заявки, заполняется автоматически в соответствии с регламентным временем по выбранному приоритету, установленном в пункте 5.3 Соглашения об уровне обслуживания.
Время выполнения Заявки	Разность между временем регистрации Заявки и временем выставления специалистом Исполнителя статуса «Решен» в форме Заявки системы СУИ, исключая согласованное с Заявителем время, которое Заявка находилась в статусе «Отложен» по причине, указанной в поле «Решение» в форме Заявки
Регламентное время	Временная граница, при выходе за пределы которой у услуги снижается качество ниже приемлемого для Заказчика уровня, и услуга считается «не качественной»
Запрос на обслуживание	Категория Заявки, имеющая следующие признаки: - не связана с устранением сбоев или ошибками Системы; - не требует доработки Системы; - выполняется в рамках стандартных возможностей Системы, зафиксированных в эксплуатационной документации или, является обычной практикой (типовой, рутинной операцией). - не связана с консультированием пользователей.
Консультация	Категория Заявки, имеющий следующие признаки: - не связана с устранением сбоев, ошибок Системы; - не требует доработки Системы; исполняется в рамках стандартных возможностей системы, зафиксированных в эксплуатационной документации, или является обычной практикой (типовой, рутинной операцией).
Инцидент	Категория Заявки на исправление событий, которые не укладываются в рамки нормальной работы Системы в целом или отдельной подсистемы, при этом влияющие (или способные оказать влияние) на снижение качества работы Системы или полное прекращение ее работы, а также критические сообщения от систем мониторинга, ошибки и сбои в работе Системы.
Запрос на изменение	Категория Заявки, не связанный с устранением сбоев, ошибок или консультированием пользователей, а представляющий собой запрос на добавление, модификацию или удаление функциональных возможностей Системы, оказывающей влияние на существующий процесс эксплуатации и приводящее к изменениям в логике работы в текущей конфигурации и в эксплуатационной документации.
Приоритет	Параметр Заявки, характеризующий степень влияния предмета заявки на бизнес-процессы Заказчика, определяющая срочность и временные значения обработки Заявки.

Сокращение, термин	Определение
Технологический перерыв	Время, выделяемое для оказания услуг, требующих остановки работы Системы.

*Наименование терминов, может изменяться, в соответствии с наименованиями в СУИ Исполнителя с сохранением сути определения.

2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Назначение документа

Настоящий документ регламентирует порядок оказания услуг по предоставлению ресурсов ИТ-инфраструктуры.

Соглашение об уровне обслуживания обязательно к исполнению специалистами Исполнителя и Заказчика в рамках, описанных в настоящем документе процессов, в которых они участвуют.

2.2 Места и время оказания услуг

Услуги оказываются 24 (Двадцать четыре) часа в сутки, 7 (Семь) дней в неделю с соблюдением пункта 4.11. и пункта 5.5. Соглашения об уровне обслуживания и технологического перерыва для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ согласно пункту 4.11 Соглашения об уровне обслуживания.

Места оказания услуг: _____.

2.3 Условия пересмотра Соглашения об уровне обслуживания

Соглашения об уровне обслуживания может уточняться по инициативе Исполнителя или Заказчика по мере необходимости и при условии согласования уточнений обеими сторонами.

По результатам пересмотра составляется дополнительное соглашение с указанием пунктов Соглашения об уровне обслуживания и его приложений, подлежащих изменению. Изменения вступают в силу с даты подписания дополнительного соглашения.

2.4 Требования к центру обработки данных и инфраструктуре Исполнителя

2.4.1. Центр обработки данных Исполнителя должен располагаться в г. Казани либо на расстоянии не более 20 км от границ г. Казани. Указанное требование обусловлено необходимостью обеспечения работоспособности и оперативного обслуживания оборудования Заказчика, размещаемого в ЦОД Исполнителя.

Работа ЦОД, техническая поддержка и мониторинг его инженерных систем должны осуществляться круглосуточно в течение всего срока оказания услуг.

Исполнитель должен являться собственником помещений, в которых расположен ЦОД, либо владеть и пользоваться такими помещениями на ином законном основании в течение всего срока оказания услуг. Исполнитель должен обеспечить непрерывное функционирование ЦОД по указанному месту оказания услуг в течение всего срока действия Договора.

До начала миграции Исполнитель предоставляет Заказчику выписку из Единого государственного реестра недвижимости и документы, подтверждающие право владения и пользования соответствующими помещениями.

2.4.2. ЦОД должен обеспечивать доступность услуг не менее 99,982 % времени в год. Инфраструктура ЦОД должна соответствовать требованиям уровня отказоустойчивости TIER III Uptime Institute.

Системы электропитания, поддержания климата и инженерные системы должны иметь резервирование по схеме не ниже N+1. Критически важные компоненты инфраструктуры должны быть продублированы.

Проведение ремонтных и профилактических работ на инженерной инфраструктуре ЦОД, включая обслуживание и замену её компонентов, должно быть возможно без остановки работы ЦОД и прерывания оказания услуг Заказчику.

2.4.3. ЦОД должен быть оборудован системами гарантированного и бесперебойного электроснабжения.

Система вентиляции и кондиционирования должна обеспечивать поддержание температуры от 19 до 26 °С, относительной влажности от 40 до 60 % и точки росы не более 15 °С.

Система кондиционирования должна быть подключена к системе гарантированного электроснабжения. Питающие сети серверного и холодильного оборудования должны быть разделены для исключения электрических помех от электродвигателей в цепях питания серверного оборудования.

2.4.4. В ЦОД должна быть обеспечена возможность подключения не менее чем к двум операторам связи для организации кабельных каналов связи, включая подключение к волоконно-оптическим линиям связи ПАО «Таттелеком» для организации подключения к корпоративной сети передачи данных Заказчика.

Должно быть обеспечено подключение не менее чем к трём независимым интернет-провайдерам с полной таблицей маршрутизации.

Сеть Исполнителя должна иметь прямое подключение к точке обмена интернет-трафиком MSK-IX на скорости не менее 1 Гбит/с.

Каналообразующее оборудование ЦОД должно быть зарезервировано.

2.4.5. Исполнитель должен обеспечить наличие действующих в течение всего срока оказания услуг сервисных контрактов на поддержку используемых при оказании услуг серверного и сетевого оборудования и программного обеспечения, а также действующего договора энергоснабжения, обеспечивающего функционирование ЦОД в соответствии с условиями Договора.

2.4.6. Виртуальная инфраструктура, предоставляемая Заказчику, должна быть выделенной и физически изолированной от инфраструктур других клиентов Исполнителя.

2.4.6.1. Исполнитель должен предоставить Заказчику возможность:

- управления на уровне выделенных клиенту ресурсов посредством веб-консоли;
- самостоятельного создания и управления виртуальными машинами внутри созданных организаций, в том числе создание виртуальных машин с произвольными характеристиками;
- создания отдельных контуров внутри платформы виртуализации в разрезе выделенных ресурсов;
- разграничивать права на те или иные действия между сотрудниками Заказчика;
- создавать виртуальные локальные сети;
- вести мониторинг распределенных ресурсов;
- самостоятельно балансировать нагрузку между виртуальными машинами;
- работы со «снапшотами»;
- миграции существующих виртуальных машин из виртуальных кластеров других провайдеров без деградации сервисов;
- самостоятельно загружать образ любой ОС (операционной системы) или виртуального устройства;
- доступа к монитору событий;
- выполнять работы по администрированию предоставленных мощностей;
- доступа в гостевую ОС посредством веб-консоли.

2.4.7. Требования настоящего подраздела являются обязательными при оказании услуг в течение всего срока действия Договора.

2.4.8. До начала миграции информационных систем и передачи информации Заказчика в ЦОД Исполнителя используемый для оказания услуг объект информатизации ЦОД должен иметь действующий аттестат соответствия либо совокупность действующих аттестатов соответствия требованиям по защите информации, подтверждающих:

- соответствие требованиям по защите информации, установленным для государственных информационных систем первого класса защищённости (К1), в соответствии с приказом ФСТЭК России от 11.04.2025 № 117;

- соответствие требованиям по обеспечению первого уровня защищённости персональных данных (У31) при их обработке в информационных системах персональных данных в соответствии

с постановлением Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 и приказом ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21.

Область действия аттестата (аттестатов) должна распространяться на инфраструктуру ЦОД, используемую для размещения и обработки информации Заказчика.

Допускается предоставление аттестатов, выданных до 01.03.2026 и сохраняющих действие в соответствии с пунктом 3 приказа ФСТЭК России от 11.04.2025 № 117, при условии подтверждения установленных настоящим пунктом класса и уровня защищённости.

Исполнитель после заключения Договора, до начала миграции информационных систем и передачи информации Заказчика в ЦОД Исполнителя, обязан предоставить Заказчику копию действующего аттестата либо копии действующих аттестатов вместе с приложениями, позволяющими установить аттестованный объект, область действия аттестата, подтверждённые класс и уровень защищённости.

До документального подтверждения соответствия указанным требованиям передача, размещение и обработка информации Заказчика в ЦОД Исполнителя не допускаются.

Исполнитель обязан обеспечивать сохранение действия аттестата (аттестатов) и соответствие указанным требованиям в течение всего срока оказания услуг.

3 ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРЕНОСУ ОБОРУДОВАНИЯ

С целью непрерывности производственного процесса Заказчика в настоящем разделе описаны требования к процессу переноса оборудования Заказчика из текущего ЦОД размещения основных информационных систем Заказчика до места Оказания услуг Исполнителя.

Для начала оказания услуг Исполнителем в течение 3 (трех) календарных дней (но не позднее 01 ноября 2026 года) должна быть выполнена миграция корпоративных информационных систем и комплексов Заказчика с площадки их текущего размещения (основной площадки) в ЦОД Исполнителя.

Все расходы по перемещению оборудования включены в стоимость договора и должны быть произведены за счет Исполнителя.

3.1 Требования для обеспечения непрерывного доступа Заказчика к информационным системам

До начала работ Исполнитель обязан провести аудит текущей инфраструктуры Заказчика: состав оборудования; серийные номера, инвентарные номера; конфигурации оборудования; зависимости между информационными системами; требования к электропитанию, охлаждению, сетевой связности; параметры каналов связи.

Исполнитель не позднее чем за 7 рабочих дней до начала работ разрабатывает и согласовывает с Заказчиком план миграции.

План миграции должен содержать: перечень информационных систем с приоритетами; допустимое время недоступности (RTO) для каждой информационной системы; допустимую потерю данных (RPO) для каждой информационной системы; этапы выполнения работ; контрольные точки; технологические окна; зоны ответственности и риски; план отката.

До начала работ Исполнитель обязан подготовить ЦОД Исполнителя к размещению оборудования Заказчика: подготовить 2 (два) стойко-места; обеспечить гарантированное электропитание с резервированием с выделенной мощностью не менее 4 кВт на стойку; обеспечить требуемый температурно-влажностный режим; подготовить структурированную кабельную систему; обеспечить сетевую связность и каналы связи; обеспечить функционирование систем мониторинга, контроля доступа и видеонаблюдения.

До начала работ Исполнитель обязан выполнить полное резервное копирование информационных систем и данных Заказчика. Резервные копии должны храниться до подписания итогового акта выполненных работ.

3.2 Требования к обеспечению непрерывности доступа Заказчика к информационным системам

Для обеспечения непрерывного доступа Заказчика к информационным системам необходимо соблюдение следующих требований:

Миграция выполняется поэтапно, начиная с критичных информационных систем, с минимальным временем недоступности.

Для критичных информационных систем Исполнитель обязан организовать репликацию или синхронизацию данных между площадками до переключения на ЦОД Исполнителя.

Переключение информационной системы на ЦОД Исполнителя допускается только после успешного тестирования и подтверждения целостности и актуальности данных в ЦОД Исполнителя.

До полного переключения информационных систем должна сохраняться возможность их работы в основном ЦОД: в параллельном режиме, режиме горячего резерва или ином согласованном режиме.

Исполнитель обязан обеспечить канал связи между текущим основным ЦОД и ЦОД Исполнителя достаточной пропускной способности для репликации, синхронизации данных и служебного трафика. На время миграции Исполнитель организует выделенные каналы связи от ЦОД Исполнителя до площадки размещения информационных систем и комплексов Заказчика по волоконно-оптическим линиям связи с пропускной способностью каждого канала не менее 10 Гбит/с.

Допустимое суммарное время недоступности каждой информационной системы не должно превышать значений, согласованных в плане миграции.

Переключения выполняются только в согласованные технологические окна. О начале технологического окна Исполнитель обязан уведомить Заказчика не менее чем за 2 рабочих дня.

При передаче данных Исполнитель обязан использовать защищённые каналы связи и соблюдать требования законодательства Российской Федерации о защите информации, персональных данных и коммерческой тайны.

На время миграции информационных систем Заказчика с площадок размещения основных информационных систем и комплексов в ЦОД Исполнителя Исполнитель предоставляет Заказчику на безвозмездной основе резервирующее ИТ-оборудование и вычислительные мощности в своём ЦОД, необходимые для временного функционирования информационных систем Заказчика в период миграции.

3.3 Требования к физическому перемещению оборудования

До демонтажа Исполнитель обязан выполнить маркировку оборудования, кабелей и портов, а также составить описание оборудования с указанием серийных номеров. Описание подписывается представителями Сторон.

Демонтаж оборудования выполняется квалифицированным персоналом с соблюдением требований производителя оборудования и правил электробезопасности.

Упаковка оборудования должна обеспечивать защиту от статического электричества, механических повреждений, пыли и влаги. Для упаковки используются антистатические материалы, ударопрочная тара и амортизирующие материалы.

Транспортировка оборудования выполняется крытым транспортом.

На период демонтажа, транспортировки и монтажа Исполнитель обязан застраховать оборудование Заказчика на полную восстановительную стоимость и предоставить Заказчику копию страхового полиса или договора страхования.

Погрузочно-разгрузочные работы выполняются с применением средств механизации, исключающих удары, падение и повреждение оборудования.

3.4 Требования к монтажу, пусконаладке и тестированию

Исполнитель обязан выполнить монтаж оборудования в ЦОД Исполнителя в соответствии с согласованным планом размещения и схемами коммутации.

Исполнитель обязан подключить оборудование к электропитанию, сети передачи данных и системам мониторинга.

После включения оборудования Исполнитель проводит поэлементное и комплексное тестирование:

проверка аппаратной части;

проверка сетевой связности;
проверка работоспособности операционных систем;
проверка работоспособности прикладных сервисов;
проверка резервного копирования;
проверка отказоустойчивости;
проверка производительности.

Приёмочные испытания каждой информационной системы проводятся совместно с Заказчиком. По результатам испытаний подписываются протоколы.

Оборудование, повреждённое в процессе миграции, подлежит восстановлению или замене за счёт Исполнителя в срок не более 5 рабочих дней.

3.5 Требования к плану отката

Исполнитель обязан разработать и согласовать с Заказчиком план отката на случай сбоя на любом этапе миграции.

План отката должен включать:

условия активации плана отката;
ответственных лиц;
порядок действий;
сроки выполнения;
способы проверки восстановления.

3.6 Требования к персоналу и управлению проектом

Исполнитель назначает ответственного менеджера проекта, сетевого администратора, администратора виртуализации и дежурного специалиста, доступных в режиме 24/7 на весь период миграции.

Персонал Исполнителя должен обладать необходимой квалификацией, опытом выполнения аналогичных работ, а при необходимости — допусками и сертификатами производителей оборудования.

Исполнитель обязан предоставлять Заказчику статус-отчёты о ходе работ с периодичностью, согласованной Сторонами, и незамедлительно информировать об инцидентах и отклонениях от плана миграции.

Привлечение субподрядных организаций допускается только с письменного согласия Заказчика.

3.7 Отчётность и приёмка

По завершении работ Исполнитель передаёт Заказчику:

акт выполненных работ;
опись оборудования;
протоколы тестирования;
схемы размещения и коммутации;
обновлённую эксплуатационную документацию;

Приёмка работ осуществляется после подтверждения стабильной работы всех информационных систем Заказчика в ЦОД Исполнителя и подписания Сторонами итогового акта.

4 ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

В рамках предоставления ресурсов ИТ-инфраструктуры Исполнитель оказывает Заказчику Услуги:

- предоставление вычислительной виртуальной инфраструктуры, соответствующей требованиям по защите информации в рамках № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г., с обеспечением антивирусной защиты;
- предоставлению программного обеспечения;
- предоставлению сетевой инфраструктуры и каналов связи;
- резервному копированию и восстановлению данных Заказчика;
- предоставление отказоустойчивого интернет-канала с обеспечением защиты данного канала от DDoS атак;
- размещение оборудования Заказчика в ЦОД Исполнителя.

4.1 Предоставление вычислительной виртуальной инфраструктуры с обеспечением антивирусной защиты

В рамках предоставления услуги Исполнитель:

- предоставляет Заказчику вычислительные ресурсы для дальнейшего построения на их базе виртуальных инфраструктурных ИТ-решений Заказчика;
- предоставляет Заказчику управление виртуальной инфраструктурой с возможностью осуществлять гибкое распределение выделенных ресурсов между элементами инфраструктуры;
- выделяет Заказчику вычислительные ресурсы в объемах, запланированных в Заказе на отчетный период;
- обеспечивает антивирусную защиту виртуальной инфраструктурой.

В данную услугу должно быть включено:

- Выделение вычислительных ресурсов. Исполнитель предоставляет Заказчику виртуальные машины и системы хранения данных с определяемыми в Заказе параметрами:
 - процессорное ядро (vCPU),
 - оперативная память (ГБ),
 - размер дискового пространства (ГБ).
- Доступ к системе управления виртуальной инфраструктурой. Исполнитель обязан предоставить доступ представителям Заказчика к системе управления виртуальной инфраструктурой, позволяющей:
 - создавать виртуальные машины и управлять ими;
 - создавать снимки состояния виртуальных машин в определенный момент времени (snapshot) и производить восстановление из снимков;
 - управлять правами доступа к пулу виртуальных ресурсов;
 - создавать внутренние, маршрутизируемые и изолированные сети;
 - настраивать правила межсетевого экранирования Firewall и создавать VPN-соединения;
 - настраивать балансировку нагрузки между виртуальными машинами.
- Обеспечение пропускной способности сетевых интерфейсов Ethernet LAN – не ниже 10 Гбит/с.
- Антивирусная защита виртуальной инфраструктуры. Исполнитель обязан обеспечить антивирусную защиту виртуальной среды, предоставляемой Заказчику.
- Доступ к системе мониторинга виртуальных ресурсов Исполнителя. Исполнитель обязан предоставить доступ представителям Заказчика к системе мониторинга виртуальной инфраструктуры Исполнителя для контроля производительности виртуальных машин и параметров качества Услуги.

Система мониторинга виртуальных ресурсов Исполнителя должна обеспечивать контроль, фиксацию, визуализацию в виде графиков следующих параметров:

- производительность процессоров (загруженность процессора, работа в пользовательском режиме, работа в привилегированном режиме);
- утилизация оперативной памяти;
- пропускная способность сетевой инфраструктуры;
- время отклика СХД (в миллисекундах);
- число операций ввода-вывода в секунду (IOPS).

Система мониторинга виртуальных ресурсов Исполнителя должна обеспечивать хранение и выгрузку в табличной форме показателей на весь период действия Договора на «Услуги предоставления виртуальной ИТ-инфраструктуры» в разрезе годов, месяцев, дней, часов и пятиминутных интервалов.

Типовой состав Услуги (наименования Услуг и их состав):

№	Наименование Услуг	Состав Услуг
1	Выделение вычислительных ресурсов	Исполнитель предоставляет Заказчику пул вычислительных ресурсов и доступ к ним. Заказчик осуществляет пользование услугой с применением клиентских устройств (рабочих станций, мобильных устройств), имеющих доступ к ЦОД Исполнителя по каналам связи Заказчика, в том числе предоставленных Исполнителем.
2	Доступ к системе управления виртуальной инфраструктурой	Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к системе управления виртуальной инфраструктурой с достаточными правами, позволяющими осуществлять управление.
3	Доступ к системе мониторинга виртуальных ресурсов	Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к системе мониторинга с достаточными правами, позволяющими осуществлять контроль производительности виртуальных ресурсов.
4	Антивирусная защита	Исполнитель обеспечивает антивирусную защиту виртуальной среды, предоставляемой Заказчику.
5	Устранение Инцидентов, связанных с нарушением работы вычислительных ресурсов	Исполнитель осуществляет действия, необходимые для устранения событий, повлекших за собой ухудшение качества (деградацию) работы виртуальных вычислительных ресурсов или полное прекращение работы виртуальных машин.
6	Выполнение Заявок, связанных с обслуживанием инфраструктуры	Исполнитель осуществляет выполнение Заявок от Заказчика: - на изменение конфигураций; - на аппаратную и программную перезагрузку; - другие работы в рамках виртуального пула серверов.
7	Выполнение планово-регламентных и профилактических работ для обеспечения бесперебойного оказания Услуг	Выполнение профилактических работ с оборудованием, в соответствии с требованиями производителя и при обязательном согласовании с Заказчиком времени проведения работ.

Результаты оказания Услуги:

- выделенные Исполнителем вычислительные ресурсы, необходимые для функционирования информационных систем и комплексов Заказчика;
- предоставленный Исполнителем доступ Заказчику к системе управления виртуальной инфраструктурой;
- предоставленный Исполнителем доступ Заказчику к системе мониторинга виртуальных ресурсов;
- работы по обработке и решению Заявок, связанных с обслуживанием инфраструктуры;
- выполненные регламентные и профилактические работы;
- устраненные Инциденты и диагностика причин Инцидентов;
- предоставление отчетов по оказанию услуги по запросу Заказчика.

4.2 Предоставление программного обеспечения

В рамках данной услуги Исполнитель предоставляет для размещенных в ЦОД виртуальных машин Заказчика лицензии на программное обеспечение, указанные в Заказа. Условия лицензии предусматривают регулярное обновление предоставляемого программного обеспечения до последней новейшей действительной версии.

Типовой состав Услуги (наименования Услуг и их состав):

№	Наименование Услуг	Состав Услуг
1	Предоставление лицензий на программное обеспечение	Исполнитель предоставляет для серверов Заказчика, размещенных в ЦОД, лицензии на программное обеспечение

Результаты оказания Услуги:

Быстрое, доступное лицензирование виртуальных машин и информационных систем Заказчика.

4.3 Предоставление сетевой инфраструктуры и каналов связи

В рамках данной услуги Исполнитель предоставляет Заказчику выделенные каналы связи от ЦОД до указанных в Заказе площадок размещения Заказчика с определяемыми в Заказе параметрами:

- пропускная способность канала (Мбит/сек, Гбит/сек),
- максимальная сетевая задержка канала (мс),
- неравномерность сетевых задержек (джиттер) в канале (мс),
- допустимый уровень потери IP-пакетов (%).

Каналы передачи данных должны представлять защищенную (т.е. трафик виртуальной среды полностью изолирован от трафика других клиентов и трафика сети Интернет) сеть передачи данных VPN/MPLS второго уровня (L2).

Зона ответственности Исполнителя – пограничное устройство (маршрутизатор, коммутатор) Заказчика с интерфейсами Ethernet 10/100/1000 Мбит/сек (RJ-45), Ethernet 10 Гбит/сек (SFP+).

Типовой состав Услуги (наименования Услуг и их состав):

№	Наименование Услуг	Состав Услуг
1	Предоставление выделенных каналов связи	Исполнитель предоставляет Заказчику выделенные каналы связи с согласованными характеристиками
2	Устранение Инцидентов, связанных с нарушением работы каналов связи	Исполнитель осуществляет работы, необходимые для устранения событий, повлекших за собой ухудшение работы или полное отсутствие связи между ЦОД и площадкой размещения информационных систем Заказчика
3	Выполнение Заявок Заказчика	Исполнитель осуществляет выполнение Заявок от Заказчика, касающихся изменения технических характеристик каналов связи
4	Выполнение планово-регламентных и профилактических работ для обеспечения бесперебойного оказания Услуги	Выполнение профилактических работ с оборудованием, в соответствии с требованиями производителя и при обязательном согласовании с Заказчиком времени проведения работ.

Результаты оказания Услуги:

Передача данных между ЦОД и площадками размещения Заказчика.

4.4 Резервное копирование и восстановление данных Заказчика

В рамках данной услуги Исполнитель выполняет резервное копирование виртуальных машин восстановление виртуальных машин из резервных копий.

Резервному копированию подлежат виртуальные машины Заказчика, размещенные на виртуальных вычислительных ресурсах, указанных в Заказе. Периодичность резервирования, сроки хранения резервных копий указываются в Заказе.

Исполнитель гарантирует Заказчику, что резервные копии виртуальных машин и рабочие виртуальные машины размещены на разных системах хранения данных.

Типовой состав Услуги (наименования Услуг и их состав):

№	Наименование Услуг	Состав Услуг
1	Выполнение резервного копирования	Исполнитель выполняет резервное копирование серверов Заказчика в согласованном объеме и с заданной периодичностью
2	Устранение Инцидентов, связанных с нарушением работы системы резервного копирования	Исполнитель осуществляет работы, необходимые для устранения событий, повлекших за собой ухудшение работы или полное прекращение резервного копирования.
3	Выполнение Заявок Заказчика на системы резервного копирования	Исполнитель осуществляет выполнение Заявок: - Создание резервных копий виртуальных серверов; - Восстановление виртуальных серверов из резервных копий; - Включение или исключение серверов из списка резервируемых;

№	Наименование Услуг	Состав Услуг
		- Изменение сроков, времени выполнения резервного копирования; - Изменение сроков хранения резервных копий;
4	Выполнение планово-регламентных и профилактических работ для обеспечения бесперебойного оказания Услуги	Выполнение профилактических работ с оборудованием, в соответствии с требованиями производителя и при обязательном согласовании с Заказчиком времени проведения работ.

Результаты оказания Услуги:

- резервное копирование;
- контроль резервного копирования;
- хранение резервных копий;
- полное или частичное восстановление данных;
- принятие мер при инцидентах (при некорректном выполнении заданий резервного копирования, проблем на стороне Заказчика и т.д.);
- предоставление отчетов по оказанию Услуги по запросу Заказчика.

4.5 Предоставление отказоустойчивого интернет-канала с обеспечением защиты данного канала от DDoS атак

В рамках данной услуги Исполнитель:

- выделяет интернет-канал по отказоустойчивой схеме с подключением к не менее чем 3 (трем) Интернет сервис-провайдерам;
- выделяет публичные IP-адреса (Public IP) в вышеуказанном интернет канале;
- обеспечивает защиту интернет-канала от DDoS атак, используя свои аппаратные или программные решения по защите от DDoS-атак.

Максимальная пропускная способность интернет-канала (Мбит/сек), количество публичных IP-адресов (Public IP), объем отражения от DDoS атак (Гбит/сек), средняя задержка при прохождении IP-пакетов (мс), величина джиттера при прохождении IP-пакетов (мс), допустимый уровень потери IP-пакетов (%) указываются в Заказе.

Типовой состав Услуги (наименования Услуг и их состав):

№	Наименование Услуг	Состав Услуг
1	Выделение отказоустойчивого интернет-канала	Исполнитель предоставляет доступ в Интернет по отказоустойчивой схеме и выделяет пул публичных IP-адресов (Public IP)
2	Обеспечение защиты от DDoS атак	Исполнитель обеспечивает защиту предоставленного интернет-канала и всех предоставленных публичных IP-адресов (Public IP) от DDoS атак, используя свои аппаратные или программные решения по защите от DDoS атак, и круглосуточно осуществляет анализ трафика Заказчика
3	Устранение Инцидентов, связанных с прекращением/ухудшением доступа к интернет каналу	Исполнитель осуществляет работы, необходимые для устранения событий, повлекших за собой прекращение доступа, или деградацию работы сервиса, или полное прекращение работы сервиса

№	Наименование Услуг	Состав Услуг
4	Устранение Инцидентов, связанных с нарушением / прекращением / ухудшением доступа к интернет каналу в связи с DDoS атакой	Исполнитель обеспечивает блокировку нелегитимного трафика из сети Интернет
5	Выполнение Заявок Заказчика на обслуживание Интернет-канала	Исполнитель осуществляет выполнение Заявок: - на удаление, добавление публичных IP-адресов (Public IP), - на изменение максимальной пропускной способности
6	Выполнение планово-регламентных и профилактических работ для обеспечения бесперебойного оказания услуги	Выполнение профилактических работ с интернет каналом при обязательном согласовании с Заказчиком времени проведения работ

Результаты оказания Услуги:

- предоставленный отказоустойчивый интернет-канал с балансировкой нагрузки канала;
- пул публичных адресов (Public IP);
- защита предоставленного интернет-канала и всех предоставленных Public IP адресов от DDoS атак;
- работы по обработке и решению Заявок, связанных с обслуживанием предоставленного интернет-канала;
- устраненные Инциденты и диагностика причин Инцидентов;
- выполненные регламентные и профилактические работы;
- предоставление отчетов по оказанию Услуги по запросу Заказчика.

4.6 Размещение оборудования Заказчика в ЦОД Исполнителя

В рамках данной услуги Исполнитель предоставляет в ЦОД место в серверных 19” шкафах для физического размещения телекоммуникационного и серверного оборудования, систем хранения данных и другого оборудования Заказчика.

Исполнитель обеспечивает подключение оборудования Заказчика к инженерной и сетевой инфраструктуре ЦОД, гарантированное бесперебойное электропитание, оптимальные климатические параметры в диапазоне от 19 до 26 градусов Цельсия и влажности от 40% до 60%, точку росы не более 15 градусов Цельсия, защиту от несанкционированного физического доступа, наличие в помещении ЦОД автоматической системы оповещения пожарной охраны и газового пожаротушения, сетевой доступ к каналам передачи данных провайдеров связи, функционирование и сохранность оборудования Заказчика.

Исполнитель предоставляет физический доступ Заказчику к оборудованию Заказчика, размещенному в ЦОД.

Типовой состав Услуги (наименования Услуг и их состав):

№	Наименование Услуг	Состав Услуг
1	Предоставление стойко-места или мест в серверном шкафу, с определенным энергопотреблением	Предоставление инфраструктурных ресурсов (сетевого и инженерного оборудования, бесперебойного отказоустойчивого электроснабжения и охлаждения, обеспечивающих условия для надежного непрерывного функционирования оборудования Заказчика), в том числе серверных 19” шкафов или мест в этих шкафах

№	Наименование Услуг	Состав Услуг
2	Устранение Инцидентов, связанных с нарушением работы оборудования Заказчика	Исполнитель осуществляет работы, необходимые для устранения событий, повлекших за собой ухудшение или полное прекращение работы оборудования Заказчика, связанных с нарушением работы инженерной (систем электроснабжения, систем климат-контроля, систем оповещения пожарной охраны и газового пожаротушения) или сетевой инфраструктуры ЦОД
3	Выполнение Заявок Заказчика на обслуживание оборудования Заказчика	Исполнитель осуществляет выполнение Заявок на: - установку оборудования Заказчика, - подключение оборудования Заказчика к системе электроснабжения, - подключение оборудования Заказчика к сетевому оборудованию провайдеров связи, - подключение оборудования Заказчика к информационной сети Исполнителя, - демонтаж оборудования Заказчика
4	Выполнение планово-регламентных и профилактических работ для обеспечения бесперебойного оказания услуги	Выполнение профилактических работ инженерной и сетевой инфраструктуры ЦОД, в соответствии с требованиями производителя и при обязательном согласовании с Заказчиком времени проведения работ

Результаты оказания Услуги:

- предоставленные Исполнителем стойко-места или места в серверных 19” шкафах для размещения оборудования Заказчика;
- подключение оборудования Заказчика к гарантированному бесперебойному электропитанию с оптимальными климатическими параметрами в диапазоне от 19 до 26 градусов Цельсия и влажности от 40% до 60%, точку росы не более 15 градусов Цельсия, защитой от несанкционированного физического доступа;
- работы по обработке и решению Заявок, связанных с обслуживанием оборудования Заказчика;
- выполненные регламентные и профилактические работы;
- устраненные Инциденты и диагностика причин Инцидентов;
- подключение оборудования заказчика к сетевой инфраструктуре ЦОД;
- предоставление отчетов по оказанию Услуги по запросу Заказчика.

4.7 Консультационная поддержка

Консультирование службы поддержки Заказчика заключается в формировании и передаче ответа на вопросы по функционированию и настройке ИТ – инфраструктуры Заказчика. Заявки оформляются с категорией «Консультация».

Консультирование службы поддержки Заказчика проводится по следующим вопросам:

- Архитектура ИТ – инфраструктуры Заказчика (организация ИТ – инфраструктуры Заказчика; элементы, составляющие ИТ – инфраструктуры Заказчика и их интерфейсы; объединение этих элементов в подсистемы; взаимодействие элементов между собой, взаимодействие подсистем между собой; логическая и физическая организация Системы);
- Функционирования ИТ – инфраструктуры Заказчика (стандартный функционал платформы, на которой развернуты подсистемы, и модификации, выполненные Исполнителем в ходе разработки ИТ – инфраструктуры Заказчика);

- Настройки ИТ – инфраструктуры Заказчика (конфигурация и параметры подсистем, описание интерфейсов; настройки доступа; настройки запуска функций);
 - Дальнейшего развития функционала ИТ – инфраструктуры Заказчика Системы в рамках еженедельных рабочих совещаний;
 - По устранению сбоев и ошибок в работе ИТ – инфраструктуры Заказчика;
 - Выполнение тестирования ИТ – инфраструктуры Заказчика, мотивированное предложение Заказчику об установке новых протестированных решений ИТ – инфраструктуры Заказчика;
 - Пользовательской документации;
 - Порядка работы администраторов в ИТ – инфраструктуры Заказчика.
 - Обучение администраторов
- При проведении консультативных услуг Исполнитель:
- Получает Заявки от Пользователей на консультации;
 - Формирует ответы на вопросы;
 - Передает Пользователю и фиксирует в Заявке ответы на вопросы по функционированию и настройке ИТ – инфраструктуры Заказчика.

4.8 Инцидентная поддержка

Заключается в устранении инцидентов и причин их возникновения, связанных с нарушением работы Системы (ошибки в работе Системы, ненадлежащая работа Системы и т.п.), заключаются в устранении ошибок в работе Системы и/или устранении причин, нарушающих работу Системы. Заявки оформляются с категорией «Инцидент».

Для устранения инцидентов Исполнителем проводятся следующие действия:

- Расследование и диагностика инцидентов на основании Заявок, выявление причин возникновения инцидентов и выработка решений по их устранению.
- «Запрос данных» у службы поддержки Заказчика или Пользователя по Заявке для проведения дополнительного анализа;
- Краткое описание хода решения Заявки в СУИ;
- Информирование о ходе и результатах обработки принятых Заявок;
- Предоставление решения Заказчику или установка решения Исполнителем в рамках зарегистрированной Заявки в срок, определенный приоритетом Заявки;
- При необходимости, подготовка и предоставление временного решения по Заявке для снижения степени влияния проблемы, описанной в заявке, на выполнение бизнес-процессов;
- Подготовка и предоставление постоянного решения по Заявкам, которое может включать исправление подтвержденных ошибок Системы, инструкции по исправлению/корректировке данных, внесение изменений в пользовательскую документацию, технологический регламент в случае подтверждения изменения бизнес-процессов Заказчиком, без внесения изменений в Систему, консультирование Пользователей в случае ошибочных действий. Способы устранения подтвержденных ошибок Системы, требующих внесения изменений в Систему, в соответствии с выставленным приоритетом, является обновление прикладного решения.

4.8.1 Восстановление Системы после сбоя, аварийной ситуации

Сбой или аварийная ситуация — это нарушение нормального режима функционирования Системы, приводящее к невозможности работы в Системе.

Услуги по восстановлению Системы после сбоя и/или аварийной ситуации (критичный инцидент) состоят из комплекса мероприятий, направленного на скорейшее восстановление работоспособности Системы.

Для устранения сбоев, аварийных ситуаций Исполнителем проводятся:

- Выявление причин возникновения и поиск решения;
- Устранение ошибки и восстановление работоспособности Системы;

- После восстановления Системы (подсистемы) после сбоя и/или аварийной ситуации готовится Исполнителем отчет о причинах возникновения, рекомендации по устранению рисков повторения сбоев (аварийных ситуаций), обновляется техническая документация в случае отсутствия в документации данной ситуации.

На время восстановления Системы (подсистемы) Заказчик может изменить в сторону увеличения Регламентное время устранения инцидента/выполнения «Запроса на обслуживание» в зависимости от выявленных причин сбоя и/или аварийной ситуации.

4.9 Контроль защищенности персональных данных

Контроль защищенности персональных данных, обрабатываемых в Системе, заключается в анализе влияния внесенных и планируемых изменений в Системе на этапе тестирования обновления или изменения конфигурации. Контроль защищенности производится после каждого внесения значимых изменений в Систему, способных оказать влияние на ее механизмы защиты, а также дополнительно с установленной периодичностью.

Контроль защищенности персональных данных включает:

- проведение систематических мероприятий по анализу защищенности и тестированию (испытаниям) работоспособности механизмов защиты Системы;
- контроль изменений конфигурации Системы, анализ потенциального воздействия планируемых изменений на обеспечение безопасности персональных данных, а также документирование этих изменений.

Если в процессе тестирования обновления/конфигурации выявлено снижение уровня защищенности персональных данных или некорректная работа механизмов защиты, обновление/конфигурация отправляются на доработку. Сведения о проведенном анализе воздействия планируемых изменений Системы на обеспечение безопасности персональных данных отражаются в программе и методике испытаний.

Результаты тестирования (испытаний) работоспособности механизмов защиты Системы отражаются в Отчете по результатам контроля защищенности персональных данных в Системе.

4.10 Актуализация инструкций и баз знаний

Подготовка и актуализация инструкций по взаимодействию с программным обеспечением и обновление базы знаний должна проводиться Исполнителем как при возникновении необходимости, определенной самостоятельно Исполнителем в ходе оказания услуг по Заявкам различных категорий, так и по Заявкам от Пользователей с запросом обновить или создать справочную и учебную документацию. Данные Заявки регистрируются в СУИ с категорией «Запрос на обслуживание».

4.10.1. Ведение и обновление базы знаний

База знаний – это перечень часто возникающих Заявок и развернутые ответы на них с возможностью поиска готовых решений. В качестве платформы для ведения Базы знаний используется СУИ Исполнителя.

В Базу знаний заносится:

- Перечень известных ошибок (перечень подтвержденных Разработчиком Системы ошибок, для которых утвержден вариант обходного решения);
- Часто возникающие Заявки и их решения.

Для оперативного разрешения Заявок, специалисты службы поддержки Исполнителя и Заказчика участвуют в формировании и актуализации Базы знаний.

Специалисты службы поддержки Исполнителя осуществляют постоянный мониторинг Заявок, назначенных на свою команду, с целью выявления повторяющихся инцидентов и способов их решения. В результате мониторинга Специалисты службы поддержки Исполнителя формируют перечень кандидатов в Базу знаний. Кандидат в Базу знаний представляет собой вопрос – ответ в развернутой форме. Формирование кандидатов может быть осуществлено вручную или СУИ.

Перевод кандидатов в Базу знаний в запись Базы знаний осуществляет Куратор службы поддержки Исполнителя.

Исполнитель обязан предоставить Заказчику доступ к Базе знаний в СУИ и предоставлять выгрузку своей базы знаний по запросу Заказчика в течении 5 (пяти) рабочих дней.

4.11 Согласование технологического перерыва

Если в ходе выполнения заявки Исполнитель выявляет необходимость оказания услуг, требующих остановки работы Системы, то он направляет Заказчику заявку на согласование технологического перерыва, прерывающего работу Системы в нерабочее время, не позднее, чем за 1 рабочий день до начала оказания услуг. По критичным обновлениям время согласовывается с Куратором службы поддержки Заказчика по электронной почте.

В случае получения согласований от ответственных лиц Заказчика Куратор службы поддержки Исполнителя оповещает всех Специалистов Исполнителя об оказании услуг, контролирует, чтобы услуги одного специалиста Исполнителя не пересекались и не конфликтовали с услугами других специалистов Исполнителя.

В случае мотивированного отказа, услуги считаются не согласованными и требуют переноса времени проведения, создание нового запроса и повторения процедуры согласования технологических услуг.

В случае риска остановки работоспособности Системы или наличии аварии допускается получение подтверждения оказания услуг от Заказчика по телефону. Специалист службы поддержки Заказчика, согласовавший по телефону оказание услуг Исполнителем, направляет Куратору службы поддержки Исполнителя и Куратору службы поддержки Заказчика письмо по электронной почте в свободном виде о том, что оказание услуг им согласовано.

5 УСЛОВИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН

5.1 Подача заявок

1) Специалист службы поддержки Заказчика регистрирует Заявку в системе учета Заказчика. В момент регистрации заявки в адрес Исполнителя на электронную почту, указанную в Приложении №4 к Соглашению об уровне обслуживания, направляется электронное письмо с описанием к Заявке. Тема электронного письма в дальнейшем будет использоваться Заказчиком для идентификации Заявки в системе учета Заказчика. ИЗМЕНЕНИЕ ТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА ПРИ ОБМЕНЕ ИНФОРМАЦИИ НЕ ДОПУСТИМО.

2) В момент регистрации заявки в СУИ на электронную почту, указанную в Приложении №3 к Соглашению об уровне обслуживания, направляется электронное письмо (ТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА НЕ МЕНЯЕТСЯ) с указанием следующих параметров:

- № заявки в СУИ и дата\время регистрации Заявки,
- Категория Заявки,
- Приоритет Заявки,

- Регламентное время выполнения заявки в соответствии с пунктом 5.5 Соглашения об уровне обслуживания.

3) В процессе исполнения заявки может изменяться статус заявки, а также приоритет и категория по согласованию с Куратором службы поддержки Заказчика (по электронной почте). При изменении параметров Заявки на электронный адрес, указанный в Приложении №3 к Соглашению об уровне обслуживания, должно быть направлено электронное письмо (ТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА НЕ МЕНЯЕТСЯ) с оповещением об изменении параметра. В случае выявления фактов смены приоритета и категории без согласия с Заказчиком, данная заявка должна быть внесена как просроченная в отчете о выполненных заявках в формате Приложения №1 к Соглашению об уровне обслуживания), что при подведении итогов оказания услуг будет влиять на выполнение показателя «исполнительская дисциплина» по итогам отчетного периода.

4) По Заявкам, направленным не регламентным способом, показатели SLA (пункт 5.5. Соглашения об уровне обслуживания) не фиксируются (за исключением случаев внештатной ситуации, а именно когда у Заказчика не было возможности направить Заявку регламентным способом - в таких случаях время подачи заявки фиксируется датой и временем телефонного звонка или сообщения). Исполнитель не несет ответственности за обращения Заказчика, переданные нерегламентированным способом за исключением случаев внештатной ситуации.

5) Одному обращению от Заявителя должна соответствовать одна зарегистрированная Заявка.

6) Если в Заявке описано несколько проблем, требующих отдельной проработки в разные сроки с привлечением разных специалистов, Исполнитель может разделить задачи на отдельные заявки в СУИ с согласия Куратора службы поддержки Заказчика, подтвержденного электронным письмом.

7) В случае если в процессе обработки Заявки возникают новые вопросы или события у Заявителя, не связанные с данной Заявкой, по ним должны быть заведены отдельные Заявки.

5.2 Основная информация в Заявке

При обращении специалистов службы поддержки Заказчика к специалистам службы поддержки Исполнителя в Заявке должна быть приведена следующая информация (информация указывается при обращении по любому каналу связи):

Параметры	Описание
Дата\Время регистрации Заявки	Заполняется автоматически в СУИ. При поступлении обращения по телефону или электронной почте указывается дата и время фактической регистрации заявки в СУИ в пределах установленного времени реакции в соответствии с

Параметры	Описание
	пунктом 5.5 Соглашения об уровне обслуживания.
Заявитель	Специалист службы поддержки Заказчика: ФИО, контактные данные (телефон и электронная почта). При оформлении в СУИ заполняется автоматически учетной записью авторизованного пользователя.
Категория Заявки	- Инцидент - Консультация - Запрос на обслуживание
Приоритет Заявки	- Критичный - Высокий - Низкий Если при обращении приоритет не указан, присваивается значение «Низкий»
Предмет Заявки (тема, описание)	Описание сути обращения. Должно содержать подробное описание проблематики в результате которой наблюдается некорректная работа. Могут быть приложены снимки экрана.

5.3 Приоритет Заявок

№	Приоритет	Описание
1	Критичный	Присваивается Заявкам категории «Инцидент» (ошибкам и сбоям ИТ-инфраструктуры) со следующими признаками: ➤ Массовые однотипные ошибки Системы; ➤ Невозможность запуска Системы; ➤ Блокировка обмена с информационными системами Заказчика.
2	Высокий	Работа Системы значительно нарушена. Ошибки и сбои ИТ - инфраструктуры, приводящие к замедлению работы Системы или отдельной подсистемы относительно штатного режима функционирования.
3	Низкий	Работа Системы не нарушена, однако оказывается негативное влияние на работу конечных пользователей, проявляющимся замедлением работы Системы или отдельной подсистемы относительно штатного режима функционирования, но не блокирующим работу. Требуется информация, консультация или помощь по возможностям Системы. Проблема не оказывает влияния на работу конечных пользователей или это влияние очень незначительно. Отсутствие доступа к СУИ. Заявки с категорией «Консультация»

5.4 Статусы Заявок в процессе обработки в СУИ

№	Наименование статуса*	Описание статуса
1	Новая	Заявка создана в СУИ специалистом службы поддержки Исполнителя или специалистом службы поддержки Заказчика при наличии

№	Наименование статуса*	Описание статуса
		технической возможности в СУИ.
2	В работе	Заявка зарегистрирована Исполнителем в СУИ и назначена на исполнение
3	Запрос данных	Выполнение Заявки откладывается по независящим от Исполнителя причинам в случаях: - исполнитель запросил дополнительную информацию у Заявителя; - эскалация на стороннюю организацию. В случаях, когда для решения Заявки требуется выполнение каких-либо действий от организаций, не связанных с Исполнителем (запрос данных от производителя программного или аппаратного обеспечения). Статус устанавливается Исполнителем по согласованию с Куратором службы поддержки Заказчика.
4	Отложена	Исполнителем предложено временное решение, если предоставление постоянного решения в требуемые сроки исполнения Заявки невозможно. Либо решение заявки зависит от решения других связанных заявок.
5	Возобновлена	В случае, если предоставленное ранее решение не помогло устранить изначальную проблему или Пользователь мотивированно опротестовывает решение Заявки, то Исполнитель возобновляет Заявку ранее разрешенного обращения. В случае, если решение было предоставлено корректно, но у Заказчика возникла проблема со следующим этапом его действий, обращение не возобновляется и формируется новая заявка.
6	Приемка	Заказчик принимает работы по заявке.
7	Закрыта	Присваивается специалистом Заказчика, если он подтверждает окончание оказания услуг по Заявке либо через 7 календарных дней после выставления статуса «Приемка»

*Наименование статусов может быть изменено в соответствии с наименованиями СУИ с согласия Заказчика.

5.5 Режим оказания услуги и регламентное время выполнения заявок

№	Наименование Услуг		Макс. время реакции на Заявку (регистрация в СУИ), час	Режим оказания услуги	Регламентное время выполнения заявки, час
1.1	Выделение вычислительных ресурсов		-	24x7	-
1.2	Доступ к системе управления виртуальной инфраструктурой		-	24x7	-
1.3	Доступ к системе мониторинга виртуальных серверов		-	24x7	-
1.4	Антивирусная защита		-	24x7	
1.5	Устранение инцидентов, связанных с нарушением работы вычислительных ресурсов		0,25	24x7	1
1.6	Выполнение Заявок Заказчика на	на изменение конфигураций	0,5	8x5	6
		на аппаратную и программную перезагрузку			

№	Наименование Услуг		Макс. время реакции на Заявку (регистрация в СУИ), час	Режим оказания услуги	Регламентное время выполнения заявки, час
	обслуживание инфраструктуры Исполнителя	другие действия в рамках виртуального пула серверов	1	8x5	12
2.1	Предоставление лицензий на программное обеспечение		-	24x7	-
3.1	Предоставление выделенных каналов связи		-	24x7	-
3.2	Устранение инцидентов, связанных с нарушением работы каналов связи		0,25	24x7	1
3.3	Выполнение Заявок Заказчика		0,5	8x5	6
4.1	Выполнение резервного копирования		-	24x7	-
4.2	Устранение Инцидентов, связанных с нарушением работы системы резервного копирования		0,25	24x7	1
4.3	Выполнение Заявок, связанных с работой системы резервного копирования	создание резервных копий виртуальных серверов	0,5	24x7	6
		восстановление виртуальных серверов из резервных копий	0,25	24x7	1
		включение или исключение серверов из списка резервируемых	0,25	24x7	2
		изменение сроков, времени выполнения резервного копирования;	0,25	24x7	2
		восстановление виртуальных серверов из резервной копии (снимка)	0,25	24x7	2
		изменение сроков хранения резервных копий	0,25	24x7	2
		другие действия в рамках резервирования виртуальных серверов	1	8x5	12
5.1	Выделение отказоустойчивого интернет-канала		-	24x7	-
5.2	Обеспечение защиты от DDoS атак		-	24x7	-
5.3	Устранение инцидентов, связанных с прекращением/ухудшением доступа к интернет каналу		0,25	24x7	1
5.4	Устранение инцидентов, связанных с нарушением / прекращением / ухудшением доступа к интернет каналу в связи с DDoS атакой		0,25	24x7	1
5.5	Выполнение Заявок Заказчика на обслуживание предоставленного Интернет-канала		0,5	8x5	6

№	Наименование Услуг		Макс. время реакции на Заявку (регистрация в СУИ), час	Режим оказания услуги	Регламентное время выполнения заявки, час
6.1	Предоставление стойко-места или мест в серверном шкафу, с определённым энергопотреблением		-	24x7	-
6.2	Устранение Инцидентов, связанных с нарушением работы оборудования Заказчика		0,25	24x7	1
6.3	Выполнение Заявок Заказчика на обслуживание оборудования Заказчика Выполнение Заявок, связанных с обслуживанием оборудования Заказчика	установка оборудования Заказчика	0,5	8x5	6
		подключение оборудования Заказчика к системе электроснабжения	0,25	8x5	1
		подключение оборудования Заказчика к сетевому оборудованию провайдеров связи	0,25	8x5	1
		подключение оборудования Заказчика к информационной сети Исполнителя	0,25	8x5	1
		демонтаж оборудования Заказчика	0,5	8x5	6
		другие действия в рамках услуги	1	8x5	12
		установка оборудования Заказчика	0,5	8x5	6
7.1	Выполнение планово-регламентных и профилактических работ		-	Нерабочие дни Заказчика или рабочие дни с 21-00 – 07-00 с предварительным согласованием с Заказчиком не менее, чем за 72 часа до их начала в соответствии с пунктом	-

№	Наименование Услуг	Макс. время реакции на Заявку (регистрация в СУИ), час	Режим оказания услуги	Регламентное время выполнения заявки, час
			4.11. Соглашения об уровне обслуживания.	

Приоритет	Регламентное время выполнения заявок, рабочий час	Максимальное время реакции и регистрации заявки - начала оказания услуг, рабочий час
Критичный	1,2	0,25
Высокий	6	0.5
Низкий	12	1

В случае превышения времени от момента направления заявки до момента её регистрации в СУИ Заказчик вправе включить данные заявки как неисполненные в срок и применить штрафные санкции в соответствии с пунктом 6.4 Соглашения об уровне обслуживания как нарушение «Исполнительской дисциплины». Приоритетным способом передачи заявки является СУИ, только в случае технической невозможности передачи заявки через СУИ заявка направляется на электронную почту специалисту службы поддержки Исполнителя или Куратору службы поддержки Исполнителя и только в случае отсутствия вышеперечисленных каналов передачи данных заявка принимается Исполнителем посредством телефонного звонка Куратором службы поддержки Заказчика Куратору службы поддержки Исполнителя.

Временем выполнения Заявки Исполнителем считается время от момента регистрации Заявки в СУИ до момента смены статуса Заявки в статус «Приемка» в СУИ. Время нахождения Заявки в статусе «Запрос данных» и «Отложена» в регламентном времени выполнения Заявки не учитывается.

Заявкам с категориями «Консультация» и «Обслуживание» может быть присвоено регламентное время отличное от времени, приведенном в пункте 5.5. Соглашения об уровне обслуживания по согласованию с Куратором службы поддержки Заказчика и Куратором службы поддержки Исполнителя по электронной почте. В момент смены времени исполнения Заявки на электронную почту, указанную в Приложении №3 к Соглашению об уровне обслуживания, направляется электронное письмо (ТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА НЕ МЕНЯЕТСЯ) с указанием измененного времени выполнения заявки, с приложением подтверждения согласования со стороны Заказчика.

Если заявка содержит недостаточно информации, то специалист службы поддержки Исполнителя должен запросить уточнения у Заявителя, направив письмо на электронную почту, указанную в Приложении №3 к Соглашению об уровне обслуживания (ТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА НЕ МЕНЯЕТСЯ). На это время заявка может быть переведена в статус «Запрос данных». В случае перевода заявки в статус «Запрос данных» Исполнитель направляет письмо на электронную почту, указанную в Приложении №3 к Соглашению об уровне обслуживания (ТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА НЕ МЕНЯЕТСЯ) о смене статуса.

Уточнения Заказчиком должны быть предоставлены Исполнителю в течение 3-х рабочих дней. В случае, если уточнения не предоставлены, Исполнитель, по истечении 3-х дней повторно направляет запрос информации регламентным способом, указанным выше, и в случае отсутствия

ответа в течение 5 рабочих дней данная заявка должна быть включена в повестку совещания в рамках исполнения пункта 6 Соглашения об уровне обслуживания.

В случае невозможности удаленного решения инцидента, Исполнитель направляет сотрудника (ов) для решения инцидента в офисе Заказчика по адресу, указанному в пункте 2.2. Соглашения об уровне обслуживания.

5.6 . Выполнение работ по Заявкам

Специалисты службы поддержки Исполнителя, в первую очередь, производят дистанционную диагностику и решают проблему дистанционно.

Если проблема не может быть решена дистанционно, то специалист службы поддержки Исполнителя выезжает на объект Заказчика (согласно пункта 2.2 Соглашения об уровне обслуживания).

Заказчик обязан организовать предоставление необходимой информации и условий для оказания услуг по Заявке.

Во время оказания услуг по Заявке в ней необходимо заполнять и актуализировать статус и комментарии (описание хода решения). Автоматически в Заявке во время оказания услуг заполняется время изменения статуса и время изменения комментария.

Специалист службы поддержки Исполнителя переводит Заявку в статус «Приёмка». При присвоении заявке статуса «Приёмка» Исполнитель направляет письмо на электронную почту, указанную в Приложении №3 к Соглашению об уровне обслуживания (ТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА НЕ МЕНЯЕТСЯ) о смене статуса с указанием способа и результатов решения выполнения Заявки и всех действий по выполнению заявки, либо причины, по которой заявка была закрыта без разрешения запроса (при необходимости к электронному письму можно прикрепить файлы и картинки).

Куратор службы поддержки Заказчика, основываясь на описании решения, предоставленного Исполнителем, производит приемку и при отсутствии замечаний принимает решение о переводе заявки в статус «Закрыта».

При возникновении новых требований, в процессе выполнения Заявки, они должны быть оформлены в виде отдельных технических требований и новой Заявкой.

Если в течение 7 календарных дней специалист службы поддержки Заказчика мотивированно опротестовывает решение Заявки, специалист службы поддержки Исполнителя выставляет статус «Возобновлена».

Если специалист службы поддержки Заказчика не закрывает заявку в СУИ и не возвращает Исполнителю со статусом «Возобновлена», то заявка закрывается в течение 7 календарных дней.

Если предоставление постоянного решения в требуемые сроки исполнения Заявки категории «Инцидент» невозможно, Исполнитель предоставляет временное решение по возникшему инциденту и устанавливает статус Заявки «Отложена», указывает причину и возможные варианты организации работы до предоставления постоянного решения (в этот момент Исполнитель направляет письмо на электронную почту, указанную в Приложении №3 к Соглашению об уровне обслуживания (ТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА НЕ МЕНЯЕТСЯ) о смене статуса и указанием срока предоставления постоянного решения, который должен быть согласован Куратором службой поддержки Заказчика по электронной почте). Предложенные варианты временного решения должны обеспечивать выполнение основного функционала Системы, нарушенного возникшим зарегистрированным инцидентом. Сроки предоставления постоянного решения указываются в отчете «Аналитический отчет по Заявкам со статусами «Запрос данных», «Отложена» и «Возобновлена» за период» (Приложение №1 к Соглашению об уровне обслуживания).

Заявке с категорией «Инцидент» не может быть присвоен статус «Закрыта», если по ней предоставлено временное решение, до момента пока не будет предоставлено постоянное решение.

Куратор службы поддержки Заказчика осуществляет контроль обработки и выполнения Заявок, переданных на обработку Исполнителю, прием результатов оказания услуг Исполнителем

по Заявке. Куратор службы поддержки Исполнителя информирует Куратора службы поддержки Заказчика о ходе оказания услуг по Заявке, взаимодействует для получения дополнительной информации.

6 . ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

6.1. Управление качеством

Анализ качества оказываемых услуг по предоставлению ресурсов ИТ-инфраструктуры осуществляется на основе:

- 1) Анализа отчетности, предоставляемой Исполнителем Заказчику;
- 2) Анализа состава и результатов обработки рекламаций;
- 3) Анализа показателей качества оказываемых услуг.

Исполнителем и Заказчиком осуществляется совместный оперативный контроль качества услуг по предоставлению ресурсов ИТ-инфраструктуры, который позволяет определить проблемные направления в области организации предоставления услуг обслуживания, разработать и принять меры по устранению недостатков прежде, чем они начинают влиять на качество предоставляемых услуг. Формат проведения такого контроля – совещания в составе:

- Куратора службы поддержки Заказчика либо лица, им уполномоченного;
- Куратор службы поддержки Исполнителя либо лица, им уполномоченного.
- Специалистов службы поддержки Исполнителя и/или Заказчика.

Совещания могут проводиться как в формате очных встреч, так и в формате аудио- и видеоконференций. Периодичность – произвольная, по согласованию участников.

В случае снижения значения критерия качества по Исполнительской дисциплине (пункт 6.2 Соглашения об уровне обслуживания) организовывается совещание с участием Исполнителя и Заказчика по рассмотрению причин просрочки. Если будут выявлены заявки, по которым Исполнителем обоснованно будет доказана невозможность исполнения заявки без нарушения сроков, то по таким заявкам исключаются просрочка в расчете Исполнительская дисциплина за отчетный период (приложение №1 к Соглашению об уровне обслуживания), а также может быть принято решение о внесении изменений в Соглашения об уровне обслуживания. По итогам совещания должен быть составлен протокол, который подписывается Куратором службы поддержки Исполнителя и Куратором службы поддержки Заказчика и прикрепляется к отчету в формате Приложения №1 к Соглашению об уровне обслуживания за отчетный период.

6.2. Показатели качества оказываемых услуг

Для оценки контроля качества услуг Исполнителя определены контрольные параметры и измеряемые оценки - показатели качества:

№	Показатель	Описание	Значение критерия качества
1	Исполнительская дисциплина	Процентное отношение количества выполненных в срок Заявок к общему количеству Заявок за отчетный период, за исключением заявок, срок выполнения которых не завершен согласно пункту 5.5. Соглашения об уровне обслуживания.	95% и выше
2	Простой пользователей	Суммарное время в часах, превышающее Регламентное время выполнения Заявок с приоритетом «Критичный» и «Высокий».	0

6.3. Порядок сдачи-приемки оказанных услуг

Исполнитель в соответствии с пунктом 5.2. Договора направляет в адрес Заказчика отчеты в формате Приложения №1 к Соглашению об уровне обслуживания:

№	Название	Кому предоставляется
1.	Отчет о выполненных заявках по предоставлению ресурсов ИТ-инфраструктуры АО «Татэнергосбыт»	Куратор службы поддержки Заказчика
2.	Аналитический отчет по Заявкам со статусами «Запрос данных», «Отложена» и «Возобновлена»	Куратор службы поддержки Заказчика
3.	Аналитический отчет по простоям (недоступности) ИТ-инфраструктуры АО «Татэнергосбыт»	Куратор службы поддержки Заказчика

В отчет должны быть включены заявки, зарегистрированные в отчетном месяце, а также заявки, зарегистрированные и не закрытые в прошлых отчетных месяцах.

В случаях не достижения значений показателей качества, указанных в пункте 6.2. Соглашения об уровне обслуживания, Заказчик формирует Претензионный акт (Приложение № 2 к Соглашению об уровне обслуживания) и направляет Исполнителю в соответствии с пунктом 6.4 Соглашения об уровне обслуживания.

Если по окончании отчетного месяца показатель «Исполнительская дисциплина» будет составлять 50% или ниже, услуги за отчетный месяц считаются неоказанными и оплате не подлежат.

При повторном невыполнении показателя «Исполнительская дисциплина» (50% и ниже) по итогам отчетного месяца в течении 2-х месяцев подряд Заказчик в праве в одностороннем порядке расторгнуть договор в порядке, установленном в Договоре.

Формирование отчетности об оказанных услугах по предоставлению ресурсов ИТ-инфраструктуры заключается в предоставлении Заказчику отчетов по форме, указанной в Приложении 1 к Соглашению об уровне обслуживания в формате Excel, обеспечивающем возможность фильтрации данных по указанным в описании к отчетам параметрам, на бумажном носителе, либо через ЭДО, подписанным уполномоченными лицом

Перечень и формат отчетов может быть изменен с согласия Куратора службы поддержки Исполнителя и Заказчика путем заключения соответствующего дополнительного соглашения к Договору.

По итогам отчетного периода Исполнитель в порядке и сроки, указанные в Договоре, направляет в адрес Заказчика отчет в формате Приложения №1 к Регламенту сопровождения за фактически оказанные услуги за отчетный период. Отчет согласовывается и подписывается представителями Заказчика и Исполнителя. Подписанный отчет служит основанием для выставления Исполнителем Акта.

6.4. Расчет штрафных санкций и порядок оформления претензии

На основании отчетов о выполненных заявках (по форме Приложения №1 к Соглашению об уровне обслуживания) фиксируются показатели качества оказываемых услуг за отчетный период. При не достижении значений критериев достижения качества показателей, указанных в пункте 6.2. Соглашения об уровне обслуживания Заказчик ежемесячно производит расчет штрафных санкций:

1) По показателю **«исполнительская дисциплина»** штрафные санкции начисляются в случае не достижения значения, указанного в пункте 6.2. Соглашения об уровне обслуживания за каждый процент отклонения от критерия достижения качества в разрезе каждого месяца по формуле:

$$Ш = С * (КК - ИД), \text{ где}$$

Ш – стоимость штрафных санкций, руб.

С – стоимость по предоставлению ресурсов ИТ-инфраструктуры за отчетный период, руб. с НДС (*информация о размере НДС включается в случае, если исполнение обязательств по Договору облагается НДС*)

КК – значение критерия качества по показателю исполнительская дисциплина в соответствии с пунктом 6.2. Соглашения об уровне обслуживания, %;

ИД - процент выполнения исполнительской дисциплины в соответствии с отчетом в формате Приложения № 1 к Соглашению об уровне обслуживания, %.

В случае, если по итогам отчетного месяца были начислены штрафные санкции по показателю «простой пользователя» (подпункт 2 пункта 6.4. Соглашения об уровне обслуживания), то такие заявки должны быть исключены как просроченные из отчета по форме №1 к Соглашению об уровне обслуживания за этот отчетный месяц.

2) По показателю **«простой пользователей»** штрафные санкции начисляются в случае несвоевременного выполнения Заявок с приоритетами «Критичный» и «Высокий» (пункт 6.2. Соглашения об уровне обслуживания):

- с приоритетом «Высокий» по формуле:

$$Ш = С * ((Чп * 1) / Чр), \text{ где}$$

- с приоритетом «Критичный» по формуле:

$$Ш = С * ((Чп * 5) / Чр), \text{ где}$$

Ш – стоимость штрафных санкций, руб.

С – стоимость предоставления ресурсов ИТ-инфраструктуры за отчетный период, руб. с НДС (*информация о размере НДС включается в случае, если исполнение обязательств по Договору облагается НДС*)

Чр – кол-во рабочих часов по предоставлению ресурсов ИТ-инфраструктуры Исполнителем за отчетный период, час

Чп – кол-во часов, превышающих Регламентное время выполнения Заявки, час

В случае выявления Заказчиком фактов указания неправильного времени обращения Пользователей Заказчика или времени фактического выполнения Заявки, данные Заявки регистрируются датой и временем реального обращения Пользователей Заказчика с указанием времени фактического выполнения Заявки, выявленными в ходе расследования. На основании скорректированных данных, в случае превышения регламентных сроков устранения инцидента, Заказчиком производится расчет штрафных санкций.

В случае возникновения причин, по которым Заказчик вправе потребовать выплату штрафных санкций в соответствии с пунктом 6.3 Договора Заказчик направляет Исполнителю Претензионный акт в формате Приложения №2 к Соглашению об уровне обслуживания, в котором указывается номер и дата зарегистрированного инцидента, дата фактического выполнения Заявки, значение критерия качества, оказываемых услуг, отклонение показателя от допустимого значения, расчет штрафных санкций, рассчитанных по формуле, указанной в пункте 6.4. Соглашения об уровне обслуживания и кратко описывается суть претензии.

Сформированный Претензионный акт Заказчик официально направляет на рассмотрение Исполнителю почтой, электронная копия – на адрес электронной почты Исполнителя.

Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Акта направляет Заказчику подписанный Претензионный Акт или мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации.

7 ПРИЛОЖЕНИЯ К СОГЛАШЕНИЮ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Приложение №1 – Формы отчетов;

Приложение №2 – Форма Претензионного акта;

Приложение №3 - Контакты службы поддержки Заказчика;

Приложение №4 - Контакты службы поддержки Исполнителя.

ЗАКАЗЧИК:

М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

М.П.

**Приложение № 1 к Соглашению об уровне обслуживания
по предоставлению ресурсов ИТ-инфраструктуры
АО «Татэнергосбыт»**

Отчет о выполненных заявках по предоставлению ресурсов ИТ-инфраструктуры АО «Татэнергосбыт»

По договору № _____ от _____ за период _____

№, п/п	Номер и наименование заявки в СУИ	Категория заявки ¹	Приоритет заявки ²	Статус заявки ³	Регистрация заявки (Дата, ч:мин:сек)	Решение заявки ⁴ (Дата, ч:мин:сек)	Общее время выполнения заявки (ч:мин:сек)	Регламентное время ⁵	Время, нахождения Заявки в статусе "Запрос данных" и «Отложена» (ч:мин:сек)	Просрочено (заполняется в случае превышения фактического времени от регламентного с учетом столбца 10) (ч:мин:сек)
1	2	3	4	5	6	7	8=ст.7-ст.6	9	10	11=ст.8-ст.9-ст.10
.....										
Общее количество заявок, в т.ч.							X	X	X	
Показатель «Исполнительская дисциплина» (рассчитывается по формуле: 100% - кол-во просроченных заявок (суммарное количество заявок по столбцу 11) /общее количество заявок за отчетный период (столбец 1)), %										
Показатель «Простой пользователя» в соответствии с пунктом 6.2 Соглашения об уровне обслуживания, рабочих часов										

¹ - категория заявки должна соответствовать пункту 5.2. Соглашения об уровне обслуживания

² - приоритет заявки должен соответствовать пункту 5.3. Соглашения об уровне обслуживания

³ – статус заявки должен соответствовать пункту 5.4 Соглашения об уровне обслуживания

⁴ - в случае, если на момент формирования отчета заявка не переведена в статус «Приемка», то дата и время решения заявки в отчете проставляется как последнее время и дата отчетного месяца. В следующем месяце данная дата должна быть аннулирована и проставлена фактическая дата и время выполнения заявки.

⁵- регламентное время должно соответствовать пункту 5.5 Соглашения об уровне обслуживания

Аналитический отчет по Заявкам со статусами «Запрос данных», «Отложена» и «Возобновлена» за период _____

№ п/п	Дата регистрации Заявки	№ Заявки в СУИ	Описание Заявки	Категория Заявки	Приоритет	Ответственный	Создал	Статус заявки	Описание причины перевода в статус «Запрос данных», «Отложена» и «Возобновлена»/ срок предоставления постоянного решения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
.....									

Аналитический отчет по простою (недоступности) ИТ-инфраструктуры АО «Татэнергосбыт»

Отчет должен отображать информацию по проведенным технологическим работам:

Название технологической работы	Дата проведения/ время выполнения	Причина проведения
Перезагрузка одного из серверов		
Перезагрузка сервиса		
Системные изменения		
Инфраструктурные изменения		
Архитектурные изменения		
Аварийное восстановления		

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

М.П.

Претензионный Акт № _____

от «___» _____ 20__ г.

Настоящий Претензионный акт составлен представителем АО «Татэнергосбыт» _____ в виду неудовлетворения качеством оказанных услуг по предоставлению ресурсов ИТ-инфраструктуры АО «Татэнергосбыт»

Номер и наименование заявки в СУИ	Регистрация заявки (Дата, ч:мин:сек)	Решение заявки (Дата, ч:мин:сек)	Значение критерия качества в соответствии с пунктом 6.2. Соглашения об уровне обслуживания	Фактический показатель качества оказываемых услуг в соответствии с отчетом о выполненных заявках по предоставлению ресурсов ИТ-инфраструктуры АО «Татэнергосбыт»	Отклонение фактического показателя качества от регламентированного	Размер штрафных санкций (руб.) в соответствии с пунктом 6.4 Соглашения об уровне обслуживания
1	2	3	4	5	6=ст.4-ст.5	8

Мнение Заказчика	Мнение Исполнителя

Подписи сторон:

Заказчик	Исполнитель

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

«___» _____ 202__ г.

«___» _____ 202__ г.

Контакты службы поддержки Заказчика

№	Куратор и специалисты службы поддержки (роль)	ФИО	Телефон	Электронная почта
1.	Электронная почта для обмена информации по Заявкам			
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

Контакты Службы поддержки Исполнителя

№	Куратор и специалисты службы поддержки (роль)	ФИО	Телефон	Электронная почта
1.	Электронная почта для обмена информации по Заявкам			
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				