**Соглашение об уровне обслуживания**

**услуг «Облако.ру»**

1. **ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**
   1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг «Облако.ру» (далее – Соглашение) является документом, определяющим время доступности, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления услуги «Облако.ру» (далее – Услуга).
   2. Настоящим Соглашением устанавливается ответственность Исполнителя за несоблюдение условий Соглашения.
   3. В случае несоответствия фактически измеренных параметров допустимым значениям, указанным в Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества. Несоответствие фактического уровня качества гарантированному уровню даёт Заказчику право на получение пересчёта стоимости Услуги.
   4. Целевые (гарантированные) значения параметров предоставляемых Услуг приведены в разделе 3 настоящего Соглашения. Измерение целевых (гарантированных) значений параметров производится Исполнителем на виртуальной машине Исполнителя.
2. **ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ**
   1. Исполнитель предпринимает меры для устранения неисправностей, перерывов в работе Услуги или ухудшения качества оказываемой Услуги.
   2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при получении Услуг представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон (далее – Регламент, Приложение № 1 к Приложению № 1 к Договору).
   3. Для обеспечения оказания Услуг Исполнитель использует технические службы, предоставляющие техническую поддержку и обслуживание.
3. **ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПАРАМЕТРОВ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ**
   1. Уровень доступности

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуга** | **Значение** |
| Облако.ру | 99,982% |

* 1. Параметры Услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Параметр** | **Допустимое значение** | **Способ измерения** |
| HDD IOPS | Эталонные значения:  250 IOPS/500GB NL-SAS  2000 IOPS/1000GB SSD | Система мониторинга Исполнителя для блоков размером не более 4 Кбайт. Отношение количества операций чтения к количеству операций записи – 70/30 |
| Количество MIPS на одно vCPU | Не менее 2800 | Программное обеспечение 7 ZIP/12MB (запускается из ОС виртуальной машины) |
| CPU Ready | До 10% | Рекомендованное VMware среднее значение по всем ядрам |
| RAM Swapped процент от сконфигурированной памяти VM | До 10% | Система мониторинга Исполнителя |
| HDD IOPS уменьшение в процентах от оговоренного значения | До 10% | Система мониторинга Исполнителя |
| Среднее время доступа к SSD-диску на виртуальной машине | До 3 мс. | Система мониторинга Исполнителя.  Среднее значение на интервале 20 мин. |
| Среднее время доступа к NL-SAS-диску на виртуальной машине | До 20 мс. | Система мониторинга Исполнителя.  Среднее значение на интервале 20 мин. |
| Процент потерянных пакетов в пределах СПД «Облако.ру» | Не более 0,2 % | Система мониторинга Исполнителя. Измеряется на интервале 15 мин. шагом ping в 1 мин. от виртуальной машины Заказчика до GW NCC Cloud |
| Средняя сетевая задержка в пределах СПД «Облако.ру» | Не более 5 мс. | Загрузка полосы не более 40 Мбит/с |

1. **ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН**
   1. Приоритеты инцидентов/запросов Заказчиков

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **Время реакции на инцидент/запрос** | **Максимальное время решения инцидента/запроса** | **Время обработки** |
| Приоритет 1 (инцидент) | 15 минут | 45 минут | Круглосуточно, 24/7 |
| Приоритет 2 (инцидент) | 15 минут | 120 минут | Круглосуточно, 24/7 |
| Приоритет 3 (запрос на обслуживание) | 15 минут | По согласованию с Заказчиком | В рабочие часы 8/5 |
| Приоритет 4 (запрос на изменение) | 15 минут | 12 часов[[1]](#footnote-1) | В рабочие часы 8/5 |
| Приоритет 5 (запрос информации) | 15 минут | Не регламентируется | Не регламентируется |

* Время реакции на инцидент/запрос равно времени на принятие, регистрацию, классификацию, приоритезацию и уведомление Заказчика соответствующим электронными письмом на поступившее обращение.
* Время решения начинает считаться с момента уведомления Заказчика о регистрации и присвоении регистрационного номера его обращению.
* Рабочие часы – рабочие часы Исполнителя (рабочие дни, Московское время (GMT +3) с 9:00 до 18:00).
  1. Классификация инцидентов/запросов пользователей

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Описание** |
| Приоритет 1 | Недоступна виртуальная машина на уровне программно-аппаратного комплекса Исполнителя[[2]](#footnote-2) |
| RAM Swapped процент от сконфигурированной памяти виртуальной машины свыше 30% |
| Количество MIPS на одно vCPU менее 2200 |
| HDD IOPS уменьшение допустимого значения на 50% и более от оговоренных |
| Среднее время отклика SSD-диска на виртуальной машине более 10 мс |
| Среднее время отклика NL-SAS-диска на виртуальной машине свыше 100 мс |
| Процент потерянных пакетов в пределах СПД «Облако.ру» более 1% |
| Средняя сетевая задержка в пределах СПД «Облако.ру» более 20 мс |
| Приоритет 2 | Отсутствие доступа к интерфейсу управления виртуальными машинами более 2 часов[[3]](#footnote-3) |
| RAM Swapped процент от сконфигурированной памяти виртуальной машины от 10% до 30% |
| Количество MIPS на одно vCPU от 2800 до 2200 |
| HDD IOPS уменьшение допустимого значения от 20% до 50% от оговоренных |
| Среднее время отклика SSD-диска на виртуальной машине 3-10 мс |
| Среднее время отклика NL-SAS-диска на виртуальной машине 20-100 мс |
| Процент потерянных пакетов в пределах СПД «Облако.ру» 0,2-1% |
| Средняя сетевая задержка в пределах СПД «Облако.ру» 5-20 мс |
| Приоритет 3 | Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему услуг (определённых в SLA или описанных в Спецификации для Заказчика) или компонент, их образующих, не связанных со сбоем или отказом в IT-инфраструктуре |
| Приоритет 4 | Запрос на изменение состава или объема Услуг, определенных в SLA или описанных в Спецификации |
| Запрос на предоставление информации об оказании Услуг, описанной в спецификации, включая отчёты по объёму трафика, отчёты по мониторингу и т.д. |
| Приоритет 5 | Консультация, предоставление информации по всем услугам Исполнителя, выходящих за рамки ему предоставляемых |

* 1. Регламентные работы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование работ** | **Продолжительность и интервалы между регламентными работами** | **Уведомление**  **Заказчика** | **Дополнительные**  **Условия** |
| Плановые регламентные работы | Суммарная продолжительность регламентных работ с перерывом в предоставлении услуг - не более 1 (одного) часа в месяц[[4]](#footnote-4).  Суммарная продолжительность регламентных работ с частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 3 (трех) часов в месяц[[5]](#footnote-5).  Интервалы между регламентными работами - не менее 15 (пятнадцати) календарных дней | Не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до начала проведения регламентных работ | Точное время проведения плановых регламентных работ согласовывается с Заказчиком |
| Срочные  Работы | Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей | Непосредственно перед началом перерыва | Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику непосредственно перед началом проведения работ |

* Стороны соглашаются квалифицировать плановые регламентные работы и срочные работы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме, и не включать такие работы во время недоступности Услуг. Классификация работ технического обслуживания приведена в Таблице п. 4.3.
* Перерыв в предоставлении Услуги в результате превышения согласованного Сторонами времени проведения Исполнителем регламентных или срочных работ является Недоступностью Услуги.
* Время недоступности Услуги не учитывается, в случае если в ходе обработки инцидента/запроса будет выяснено, что недоступность была вызвана непосредственными действиями или бездействием Заказчика.
  1. Компенсации за нарушение Соглашения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Классификация** | **Тарификация компенсаций за каждую полную и неполную минуту ожидания** | **Ограничение по общей сумме компенсаций** |
| Наложение штрафных санкций за несоблюдение допустимого времени реакции по инциденту | 1/43200 стоимости услуги в месяц, за каждую полную и неполную минуту, если время ожидания реакции на инцидент было превышено | До 100% стоимости Услуги в месяц |
| Наложение штрафных санкций за нарушения допустимых значений параметров SLA предоставляемой Услуги по инцидентам с приоритетом 1 | 1/43200 стоимости услуги в месяц, при превышении максимального времени решения инцидента | До 100% стоимости Услуги в месяц |
| Наложение штрафных санкций за нарушения допустимых значений параметров SLA предоставляемой Услуги по инцидентам с приоритетом 2 | 1/43200 стоимости услуги в месяц, при превышении максимального времени решения инцидента | До 30% стоимости Услуги в месяц |
| Наложение штрафных санкций за нарушения допустимых значений параметров SLA предоставляемой Услуги по запросам с приоритетом 3, 4, 5 | Не предусмотрено | Не предусмотрено |

* Общая сумма компенсации за нарушение времени реакции и времени решения ограничена 100 % месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.
* Для получения компенсации Заказчик должен в течение 60 дней с момента обнаружения нарушения условий Соглашения направить Исполнителю претензию.
* При нарушении Заказчиком сроков и условий подачи претензий, Исполнитель вправе отказать в предоставлении компенсации.

1. Время решения запроса на изменение сводится к времени, необходимому для передачи поступившего запроса ответственному лицу Исполнителя для дальнейшей расценки работ и материалов, необходимых для проведения запрашиваемых Заказчиком изменений, а также ознакомлению Заказчика со сроками проводимых изменений. [↑](#footnote-ref-1)
2. Время решения инцидента с указанной проблемой не включает время восстановления операционной системы и прикладного программного обеспечения. [↑](#footnote-ref-2)
3. За исключением полного отключения ЦОД – классифицируется как инцидент с приоритетом 1. [↑](#footnote-ref-3)
4. В указанный период могут быть полностью остановлены или будут недоступны критичные функции, препятствующие организации работ. Остановка или недоступность критичных функций, возникающая при проведении плановых регламентных работ, квалифицируются как предоставление Услуги в штатном режиме. [↑](#footnote-ref-4)
5. В указанный период может возникать несущественная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность оказываемой Услуги. [↑](#footnote-ref-5)