



Утверждено Приказом Генерального директора
ООО «Клаудлайт» Севастьяновым А.В.
№ 2016/07-04-1 от 04 июля 2016 г.

Приложение № 1 к Договору возмездного оказания услуг (оферта)
от 15 июля 2016 г.

Соглашение об уровне обслуживания
(Далее - SLA англ. Service Level Agreement)

ОБЛАЧНЫЕ СЕРВИСЫ CLOUDLITE

1. Параметры предоставляемых услуг

1.1. Время доступности услуг

№ п/п	Услуга	Время предоставления	Уровень доступности
1.1.1	Аренда отказоустойчивого VDC ^[1] и/или VDS ^[2] (VPS)	24x7x365 - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году	99,95%
1.1.2	Предоставление безлимитного доступа в Интернет	24x7x365 - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году	

1.2. Параметры услуги - Аренда отказоустойчивого VDC и/или VDS (VPS)

№ п/п	Метрика	Допустимое значение	Измерение
1.2.1	vHD ^[3] IOPS ^[4]	Эталонные значения: 100 IOPS/320ГБ	Система мониторинга Исполнителя
1.2.2	Количество MIPS ^[5] на одно vCPU ^[6]	не менее 1200	Программным обеспечением 7 ZIP/12МБ (запускается из ОС ^[7] виртуальной машины)
1.2.3	vRAM ^[8] Swapped ^[9] процент от сконфигурированной памяти VM ^[10]	До 10%	Система мониторинга Исполнителя
1.2.4	vHD IOPS уменьшение в процентах от оговоренного значения	До 45%	Система мониторинга Исполнителя
1.2.5	Среднее время доступа к диску на виртуальной машине	До 30мс	Система мониторинга Исполнителя. Среднее значение на интервале 20 минут



1.3. Параметры услуги - Предоставление без лимитного доступа в Интернет

№ п/п	Метрика	Допустимое значение	Измерение
1.3.1	Средняя сетевая задержка в пределах СПД ^[11] Исполнителя	Не более 5мс	Меряется на эталонной виртуальной машине в пуле Заказчика (VDC и/или VDS (VPS)). Загрузка полосы не более 40 Мбит/с.

2. Устранение инцидентов^[12]

2.1. Инциденты на инфраструктуре публичного облака сервиса диагностируются и устраняются Исполнителем в режиме 24x7x365 (6) - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году. Данными инцидентами являются инциденты с приоритетом 1, 2, 3. Время реакции и классификация приведены в пунктах 2.3 и 2.4.

2.2. Инциденты, инициируемые заказчиком, регистрируются и разрешаются в режиме 8x5 – в рабочие часы Исполнителя* в соответствии с приоритетами инцидентов (см. п.3.1.) и порядком их разрешения (см. п.3.2.) Данными инцидентами являются инциденты с приоритетом 4,5,6 *в рабочие часы Исполнителя: рабочие дни РФ с 10.00 до 18.30.

2.3. Приоритеты инцидентов

№ п/п	Приоритет инцидента	Описание
1	Приоритет 1	Недоступна виртуальная машина на уровне программно-аппаратного комплекса Исполнителя
		vRAM Swapped процент от сконфигурированной памяти виртуальной машины свыше 30%
		Количество MIPS на одно vCPU 2,2ГГц менее 800
		vHD IOPS уменьшение более 80% и более от оговоренных значений
		Среднее время отклика диска на виртуальной машине свыше 100мс
		Процент потерянных пакетов в пределах СПД Исполнителя более 1%
		Средняя сетевая задержка в пределах СПД Исполнителя более 20мс
2	Приоритет 2	Отсутствие доступа к интерфейсу управления виртуальными машинами более 2 часов
		Количество MIPS на одно vCPU 2,2 ГГц 800-900
		vHD IOPS уменьшение от 70% до 80% от оговоренных значений
		Среднее время отклика диска на виртуальной машине 60-80мс
		Процент потерянных пакетов в пределах СПД Исполнителя от 0,4% до 1%
		Средняя сетевая задержка в пределах СПД Исполнителя от 5мс до 20мс
3	Приоритет 3	Количество MIPS на одно vCPU 2,2 ГГц от 900 до 1000
		vHD IOPS уменьшение от 60% до 70% от оговоренных значений
3	Приоритет 3	Среднее время отклика диска на виртуальной машине от 40мс до 60мс

№ п/п	Приоритет инцидента	Описание
3	Приоритет 3	Процент потерянных пакетов в пределах СПД Исполнителя от 0,2% до 0,4%
		Недоступна виртуальная машина на уровне программно-аппаратного комплекса Исполнителя
		vRAM Swapped процент от сконфигурированной памяти виртуальной машины свыше 30%
		Количество MIPS на одно vCPU 2,2ГГц менее 800

2.4. Решение инцидентов

№ п/п	Приоритет инцидента	Обработка	Время реакции на инцидент, минут*	Максимальное время решения инцидента, минут**	Суммарное время решения инцидентов в месяц, не более, минут	Кол-во инцидентов в месяц, не более
2.4.1	1	Круглосуточно	15	90	90	1
2.4.2	2	Круглосуточно	15	120	240	2
2.4.3	3	Круглосуточно	15	360	600	3

*Принятие и регистрация обращения, классификация и приоритезация. Заказчик уведомляется соответствующим электронным письмом.

**Время решения инцидента начинает считаться с момента уведомления Заказчика о его регистрации и присвоении идентификационного номера до момента его решения.

2.5. Наложение штрафных санкций

№ п/п	Классификация	Условия	Штрафные санкции
2.5.1	Наложение штрафных санкций за несоблюдение допустимого времени реакции по инциденту	Превышение времени реакции на инцидент	Если время ожидания реакции на инцидент было превышено, то пени начисляются в размере 1/43200 месячной стоимости услуги за каждую полную и неполную минуту ожидания. Общая сумма пени ^[16] ограничена 100% месячной стоимости.
2.5.2	Наложение штрафных санкций за нарушения SLA предоставляемой услуги по инцидентам с приоритетом 1	Превышение времени единичного простоя предоставляемой услуги, превышение суммарного времени простоев, превышение количества допустимых инцидентов	Если время единичного простоя в работе услуги составляет более 45 минут с момента его регистрации, то за каждую полную и неполную минуту ожидания может быть начислена пени из расчета 1/43200 от месячной стоимости услуги. В случае возникновения 2-х и более инцидентов с приоритетом 1, то за каждую полную и неполную минуту ожидания может быть начислена пени из расчета 1/43200 от месячной стоимости услуги. Общая сумма пени ограничена 100% месячной стоимости.

№ п/п	Классификация	Условия	Штрафные санкции
2.5.3	Наложение штрафных санкций за нарушения SLA предоставляемой услуги по инцидентам с приоритетом 2	Превышение времени единичного инцидента, превышение суммарного времени простоев, превышение количества допустимых инцидентов	Если время единичного инцидента по предоставляемой услуге составляет более 120 минут с момента его регистрации, то за каждую полную и неполную минуту ожидания может быть начислена пени из расчета 1/142560 месячной стоимости услуги. В случае возникновения 3-х и более инцидентов с приоритетом 2, то за каждую полную и неполную минуту ожидания может быть начислена пени из расчета 1/142560 месячной стоимости услуги. Общая сумма пени ограничена 30% месячной стоимости.
2.5.4	Наложение штрафных санкций за нарушения SLA по инцидентам с приоритетом 3	Превышение времени единичного инцидента, превышение суммарного времени простоев, превышение количества допустимых инцидентов.	Если время единичного инцидента по предоставляемой услуге составляет более 240 минут с момента его регистрации, то за каждую полную и неполную минуту ожидания может быть начислена пени из расчета 1/432000 месячной стоимости услуги. В случае возникновения 4-х и более инцидентов с приоритетом 3, то за каждую полную и неполную минуту ожидания может быть начислена пени из расчета 1/432000 месячной стоимости услуги. Общая сумма пени ограничена 10% месячной стоимости.

3. Обработка запросов пользователей

3.1. Классификация и приоритеты запросов

№ п/п	Классификация	Приоритет	Описание
3.1.1	Запрос на обслуживание	4	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему услуг (определённых в SLA) или компонентов, их образующих, не связанная со сбоем или отказом в ИТ-инфраструктуре Исполнителя.
3.1.2.	Запрос на восстановление	4	Потеря доступа Заказчика к VM, связанная с ошибкой в ОС VM Заказчика, её настройкой, потерей пароля или любой другой проблемой, кроме ошибок на уровне ИТ -инфраструктуры Исполнителя.
3.1.3	Запрос на изменение	5	Запрос, приводящий к изменению состава и/или объема услуг, определённых в SLA.
3.1.4	Запрос на предоставление информации	6	Запрос на предоставление информации по услуге, включая отчёты по объёму трафика, отчёты по мониторингу и т.д.

3.2. Обработка запросов

№ п/п	Категория	Приоритет	Обработка	Время реакции на запрос, минут*	Максимальное время решения запроса, не более часов**
3.2.1	Запрос на обслуживание	4	В рабочие часы***	20	12
3.2.2	Запрос на восстановление	4	В рабочие часы***	20	12
3.2.3	Запрос на изменение	5	В рабочие часы***	20	16****
3.2.4	Запрос на предоставление информации	6	В рабочие часы***	20	72

*Принятие и регистрация обращения, классификация и приоритезация. Заказчик уведомляется соответствующим электронным письмом.

**Время решения обращения начинает считаться с момента уведомления Заказчика о его регистрации и присвоении идентификационного номера до момента его решения.

***В рабочие часы Исполнителя: рабочие дни РФ с 10.00 до 18.30.

****Время решения запроса на изменение сводится к времени расценки работ и материалов, необходимых для проведения изменений, а также ознакомлению Заказчика со сроками проводимых изменений.

4. Проведение регламентных работ

4.1. Проведение регламентных работ

№ п/п	Позиция	Показатели	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
4.1.1	Проведение технологических работ	Суммарная продолжительность перерывов в работе услуги – не более 4,38 часов в год. Интервалы между перерывами – не менее 24 календарных дней.	Не менее чем за 2 календарных дня до начала перерыва	О времени проведения работ Заказчик уведомляется по e-mail, указанному при регистрации
4.1.2	Проведение экстренного обновления, связанного с установкой выпускаемых производителем обновлений (upgrades) и/или корректирующих заплаток (patches) имеющих критическое значение для работоспособности, производительности, безопасности ОС	Время перерыва равно фактическому времени установки обновлений (upgrades), корректирующих заплаток (patches) и тестирования	Непосредственно перед началом работ	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику по e-mail, указанному при регистрации

5. Типовые обращения/инциденты и их классификация

5.1. Типовые обращения

№ п/п	Категория запроса	Описание	Условия	Приоритет
5.1.1	Запрос на обслуживание	Восстановление VDC и/или VDS (VPS)	Установка или восстановление VDC и/или VDS (VPS) из резервной копии.	4
5.1.2	Запрос на обслуживание	Установка ОС	Развертывание образа на виртуальную машину (установка ОС)	4
5.1.3	Запрос на обслуживание	Изменение настроек сети	Настройка сетевой связанности, изменение параметров сети VDC (IP ^[13] , VPN ^[14] , VLAN ^[15])	4
5.1.4	Запрос на обслуживание	Перемещение VDC и/или VDS (VPS)	Обслуживание по запросу заказчика. Операции по миграции VM, либо ее vHD.	4
5.1.5	Запрос на изменение	Изменение объектов обслуживания	Добавление или изъятие объектов обслуживания (новая организация, расширить виртуальные машины, расширить параметры VDC и/или VDS (VPS), новая VM)	5

6. Термины и определения:

^[1] **VDC** (англ. Virtual Data Center) — услуга, в рамках которой пользователю предоставляется виртуальная инфраструктура (виртуальные процессор, память, диск и пр.).

^[2] **VDS** (англ. Virtual Dedicated Server) или **VPS** (англ. Virtual Private Server) — услуга, в рамках которой пользователю предоставляется Виртуальный выделенный сервер. Один VDS (VPS) это одна Виртуальная машина (VM^[10])

^[3] **vHD** (англ. Virtual Hard Disk), **VMDK** (англ. Virtual Machine Disk) — формат файла данных виртуальной машины.

^[4] **IOPS** (англ. Input/Output Operations Per Second) – количество операций ввода-вывода в секунду.

^[5] **MIPS** (англ. Million Instructions Per Second) — единица измерения быстродействия, равная одному миллиону инструкций в секунду.

^[6] **vCPU** (англ. Virtual Central Processing Unit) – виртуальный процессор.

^[7] **ОС** – операционная система.

^[8] **vRAM** (англ. Virtual Random Access Memory) – виртуальная оперативная память.

^[9] **Swapped** (англ. swapping от swap, /swɔp/) – Подкачка страниц. Один из механизмов виртуальной памяти, при котором отдельные фрагменты памяти (обычно неактивные) перемещаются из Оперативного Запоминающего Устройства (далее – ОЗУ) на жёсткий диск, освобождая ОЗУ для загрузки других активных фрагментов памяти.

^[10] **VM** – (виртуальная машина) – набор ресурсов (vCPU, vRAM, vHD, сетевая карта и т.п.), эмулирующий работу аппаратного компьютера. На виртуальную машину пользователь может установить ОС и прикладное программное обеспечение.



[11] **СПД** – сеть передачи данных.

[12] **Инцидент** – неисправность, сбой в работе оборудования, иное событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в SLA качества или полное / частичное прекращение предоставляемого Исполнителем сервиса.

[13] **IP** (англ. Internet Protocol , дословно «межсетевой протокол») — маршрутизируемый протокол сетевого уровня стека TCP/IP.

[14] **VPN** (англ. Virtual Private Network) — виртуальная частная сеть.

[15] **VLAN** (англ. Virtual Local Area Network) — логическая («виртуальная») локальная компьютерная сеть.

[16] **Пени** - неустойка, которая устанавливается в процентах за каждый день просрочки от суммы неисполненного обязательства.

7. Адреса для обращений к Исполнителю:

Сайт: www.cloudlite.ru

E-mail:

support@cloudlite.ru для зарегистрированных пользователей до 19 октября 2015г.

techsupport@cloudlite.ru для зарегистрированных пользователей с 19 октября 2015г.

тел.: 8 (495) 784-61-39

8. Реквизиты Исполнителя:

ООО «КлаудЛайт»

ИНН/КПП: 7743233181/ 774301001

Юридический адрес: 125412, г. Москва, Коровинское шоссе,
владение 41, стр. 1А, эт. 2, каб. 8

Банковские реквизиты:

АО «Райффайзенбанк»

к/сч 30101810200000000700

БИК 044525700

р/сч 40702810200000061042