



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

Приложение № 4 к Договору возмездного оказания услуг (оферта)
от 15 июля 2016г.

Соглашение об уровне обслуживания услуги «Резервное
копирование виртуальных машин».
(Далее - SLA англ. Service Level Agreement)

1. Параметры предоставляемых услуг.

1.1. Время доступности услуг.

№ п/п	Услуга	Время предоставления	Уровень доступности
1.1.1	Резервное копирование виртуальных машин	24x7x365 - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году	99,9%

1.2. Параметры услуги - Аренда отказоустойчивого VDC^[1] и/или VDS^[2] (VPS)

№ п/п	Метрика	Допустимое значение	Измерение
1.2.1	Время восстановления виртуальных машин с объемом диска более 1 Тб из резервной копии	24 часа*	Факт возможности запуска VM ^[3]
1.2.2	Время восстановления виртуальных машин с объемом диска от 500 Гб до 1 Тб из резервной копии	12 часов*	Факт возможности запуска VM
1.2.3	Время восстановления виртуальных машин с объемом диска до 500 Гб из резервной копии	8 часов*	Факт возможности запуска VM

*Фактическое время восстановления измеряется с начала восстановления VM. Фактическое время восстановления VM может меняться в большую и меньшую сторону в зависимости от размера VM.

1.3. Параметры услуги – Резервное копирование.

№ п/п	Параметр	Метрика
1.3.1	Консистентность файлов	Не гарантируется
1.3.2	Восстановление зашифрованных VM	Не гарантируется
1.3.3	Политика резервного копирования	Полная копия - 1 Ежедневный инкремент - 30

2. Устранение инцидентов.

2.1. 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	Допустимое количество инцидентов в месяц, не более
2.2.1	1	Круглосуточно	15	90	90	1
2.2.2	2	Круглосуточно	15	120	240	2
2.2.3	3	Круглосуточно	15	240	480	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.

2.2. Наложение штрафных санкций.

№ п/п	Классификация	Условия	Штрафные санкции
2.3.1	Наложение штрафных санкций за не соблюдение допустимого времени реакции по инциденту	Превышение времени реакции на инцидент	Если время ожидания реакции на инцидент было превышено, то штрафные санкции начисляются в размере 1/43200 месячной стоимости услуги за каждую полную и неполную минуту ожидания. Общая сумма штрафа ограничена 100% месячной стоимости.
2.3.2	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 90 минут с момента его регистрации, то каждая полная и неполная минута ожидания тарифицируется как 1/43200 месячной стоимости услуги. Общая сумма штрафа ограничена 100% месячной стоимости.
2.3.3	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 каждая полная и неполная минута ожидания, тарифицируется как 1/142560 месячной стоимости услуги. Общая сумма штрафа ограничена 30% месячной стоимости.

№ п/п	Классификация	Условия	Штрафные санкции
2.3.4	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 каждая полная и неполная минута ожидания, тарифицируется как 1/432000 месячной стоимости услуги. Общая сумма штрафа ограничена 10% месячной стоимости.

3. Обработка запросов пользователей.

Резервное копирование VM пользователя настраивается Исполнителем после получения заявки, сделанной пользователем на сайте магазина.

Объектом резервного копирования, равно как и восстановления, является сама виртуальная машина, а не какие-либо данные или приложения, находящиеся внутри VM.

Во время выполнения резервного копирования VM невозможны любые изменения статуса VM (включение, выключение и т.п.) и ее параметров (объема ресурсов VM).

Для выполнения восстановления VM пользователь оставляет заявку в системе поддержки пользователей, содержащую информацию – какую VM восстановить, на какую дату, восстановить вместо имеющейся vm и какой или в новую VM. Восстановление VM начинается после получения исполнителем полной информации от заказчика. В течении календарного месяца принимаются не более 3-х заявок на восстановление VM.

3.1. Классификация и приоритеты запросов.

№ п/п	Классификация	Приоритет	Описание
3.1.1	Запрос на обслуживание (в т.ч. выполнение операции восстановления VM)	4	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему услуг (определённых в SLA, Договоре возмездного оказания услуг и в Приложении №2. Стоимость услуг.) или компонент, их образующих, не связанное со сбоем или отказом в IT-инфраструктуре. В частности, запрос на восстановление VM из резервной копии.
3.1.2	Запрос на изменение	5	Запрос, приводящий к изменению состава и/или объема услуг, определённых в SLA Договоре возмездного оказания услуг и в Приложении №2. Стоимость услуг. В частности, запрос на изменение параметров резервного копирования.



№ п/п	Классификация	Приоритет	Описание
3.1.3	Запрос на предоставление информации	6	Запрос на предоставление информации по услуге, включая отчёты по объёму трафика, сервисные отчёты, 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	48
3.2.2	Запрос на изменение	5	В рабочие часы	20	16****
3.2.3	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 8 часов 46 минут в год. Интервалы между перерывами – не менее 14 календарных дней.	Не менее чем за 2 календарных дня до начала перерыва	О факте проведения работ заказчик уведомляется



№ п/п	Позиция	Показатели	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
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 ПО	Время перерыва равно фактическому времени установки обновлений (upgrades), корректирующих заплаток (patches) и тестирования	Непосредственно перед началом работ	О факте проведения работ заказчик уведомляется

5. 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 (**ВМ**^[3])

^[3] **ВМ** (виртуальная машина) – набор ресурсов (vCPU^[4], vRAM^[5], vHD^[6], сетевая карта и т.п.), эмулирующий работу аппаратного компьютера. На виртуальную машину пользователь может установить ОС и прикладное программное обеспечение.

^[4] **vCPU** (англ. Virtual Central Processing Unit) – виртуальный процессор.

^[5] **vRAM** (англ. Virtual Random Access Memory) – виртуальная оперативная память.

^[6] **vHD** (англ. Virtual Hard Disk), **VMDK** (англ. Virtual Machine Disk) — формат файла данных виртуальной машины.

6. Адреса для обращений к Исполнителю:

Сайт: www.cloudlite.ru

E-mail: techsupport@cloudlite.ru

тел.: 8 (495) 784-61-39

7. 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

Приложение № 4 к Договору возмездного оказания услуг (оферта) от 15 июля 2016г.
Соглашение об уровне обслуживания услуги «Резервное копирование виртуальных машин».

Страница 5 из 5