

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA) для облачной инфраструктуры IaaS

1. Введение

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA) является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг и определяет гарантированные показатели доступности и качества услуг облачной инфраструктуры (IaaS), предоставляемых [Название Провайдера] (далее — «Провайдер») Клиенту.

2. Описание Услуг

Провайдер предоставляет Клиенту комплекс услуг облачной инфраструктуры (IaaS), который включает в себя:

- Виртуальные машины (VPS/VDS): Выделенные виртуальные вычислительные ресурсы (CPU, RAM) с различными конфигурациями.
- Виртуальные частные сети (VPC): Изолированное сетевое окружение для secure-взаимодействия между ресурсами Клиента.
- Блочные хранилища (Block Storage): Дисковое пространство для хранения данных, подключаемое к виртуальным машинам.
- Сетевой балансировщик нагрузки (Load Balancer): Сервис для распределения входящего сетевого трафика между несколькими виртуальными машинами.

Уровень доступа к указанным услугам и их характеристики определяются выбранным Клиентом тарифным планом (Service Tier).

3. Определения

- Сервис IaaS: Услуги, подробно описанные в разделе 2 настоящего SLA.
- Инцидент: Событие, приведшее к полной или частичной недоступности Сервиса IaaS по вине Провайдера.
- Доступность: Возможность успешного выполнения операций (ping, запрос на API) с инфраструктурой Провайдера, замеряемая с внешних точек мониторинга. Конкретные точки мониторинга и методы проверки определяются внутренними процедурами Провайдера.
- Облачная платформа: Аппаратно-программный комплекс Провайдера, включающий гипервизоры, системы хранения данных (СХД) и сетевое оборудование.
- Рабочие часы: 09:00 - 18:00 по московскому времени в рабочие дни (кроме выходных и государственных праздников РФ).
- Круглосуточный режим: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

4. Уровни обслуживания и целевые показатели

Клиенту доступно три уровня обслуживания (Service Tier): Standard, Business, Enterprise.

Таблица 1. Целевые показатели доступности и реагирования

Показатель / Уровень обслуживания	Standard	Business	Enterprise
Гарантированная доступность облачной платформы	99.5%	99.9%	99.95%

Время реакции на инцидент (круглосуточно)	4 часа	1 час	15 минут
Время устранения инцидента (круглосуточно)	12 часов	4 часа	2 часа
Время реакции на запросы (рабочие часы)	8 часов	4 часа	1 час
Персональный менеджер / инженер	Нет	Да	Да
Расширенный мониторинг ОС и сервисов	Нет	ОПЦИЯ	Да
Ежедневное резервное копирование	ОПЦИЯ	Да (7 дней)	Да (14 дней)

5. Методология расчета доступности

- Отчетный период: Календарный месяц.
- Максимальное время доступности: Общее количество минут в отчетном периоде (например, 744 часа для месяца в 31 день).
- Время простоя (Downtime): Суммарное количество минут в отчетном периоде, в течение которых Сервис IaaS был недоступен. Прерывания, исключенные из расчета (раздел 6), в downtime не учитываются.
- Формула расчета доступности: $\text{Доступность (\%)} = [(\text{Макс. время доступности} - \text{Время простоя}) / \text{Макс. время доступности}] * 100\%$

6. Компенсации

В случае нарушения гарантий, указанных в разделе 3, Клиент имеет право на получение компенсации.

Таблица 2. Расчет компенсаций

Уровень доступности за отчетный период	Размер компенсации (в % от стоимости Сервиса IaaS за отчетный период)
Менее гарантированного уровня, но $\geq 99.0\%$	5%
$< 99.0\%$ но $\geq 95.0\%$	10%
$< 95.0\%$ но $\geq 90.0\%$	25%
$< 90.0\%$	50%

Важно:

- Компенсация предоставляется в виде монетарного кредита для оплаты будущих периодов.
- Суммарный размер компенсаций за один отчетный период не может превышать 50% от стоимости Сервиса IaaS за этот же период.
- Для получения компенсации Клиент обязан направить мотивированный запрос (ticket) в службу поддержки в течение 30 календарных дней с конца отчетного периода.

7. Процедура уведомления об инцидентах

- Клиент обязан регистрировать все инциденты исключительно через ticket систему в личном кабинете или с привязкой к email, указанному в договоре.
- Заявка должна содержать: описание проблемы, имя/ID affected ресурса (виртуальной машины, IP-адреса), точное время обнаружения инцидента.
- Время простоя начинает исчисляться с момента регистрации ticket Провайдером.

8. Исключения из SLA

Провайдер не несет ответственности за недоступность, вызванную следующими причинами:

- Проведение Плановых технических работ (общим объемом не более 8 часов в месяц) с уведомлением за 48 часов.
- Проведение Аварийных работ для предотвращения серьезных сбоев (уведомление по факту начала работ).
- Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажоры)
- Действия или бездействие Клиента, его сотрудников или контрагентов.
- Нарушение Клиентом условий допустимого использования или лицензионных соглашений.
- Сбои в работе сторонних провайдеров (интернет-каналы, DNS и т.д.), за пределы сети Провайдера.
- Настройка, некорректная работа или отсутствие мониторинга со стороны Клиента приложений, работающих на виртуальных машинах.

9. Срок действия и пересмотр Соглашения

Настоящее SLA вступает в силу с даты подписания Договора и действует на протяжении всего срока его действия.

- Провайдер оставляет за собой право пересматривать условия данного SLA не чаще одного раза в 12 (двенадцать) месяцев.
- О всех планируемых изменениях в SLA Провайдер уведомит Клиента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до их вступления в силу путем публикации новой версии документа на своем сайте и/или отправки уведомления на контактный email Клиента.
- Если Клиент не согласен с изменениями, он имеет право расторгнуть Договор в упрощенном порядке до даты вступления изменений в силу.