

Данный документ содержит сравнительный анализ трёх соглашений об уровне обслуживания (SLA) от облачных провайдеров: Google Cloud, Huawei Cloud и Alibaba Cloud.

Сравнительный анализ SLA: VPN сервисы (Google, Huawei, Alibaba)

Параметр	Google Cloud VPN	Huawei Cloud VPN	Alibaba Cloud VPN Gateway
Гарантированная доступность / Uptime / Availability	Classic VPN: $\geq 99,90\%$ HA VPN (для критических задач): $\geq 99,99\%$	$\geq 99,95\%$	$\geq 99,95\%$
Что считается «Downtime» / сервис недоступен	Когда правильно настроенный VPN-шлюз не может обслуживать вообще никакого трафика через любой туннель; период «downtime» — минимум 120 секунд подряд	Когда через VPN-шлюз все исходящие пакеты отбрасываются минимум одну минуту	Когда все экземпляры сервиса не могут обеспечить внешнюю связь или полностью нерабочие
Как измеряется доступность / формула	(Общее время месяца – минуты downtime) / общее время месяца; периоды менее 120 секунд подряд не учитываются	(Время работы услуги – время недоступности) / общее время услуги $\times 100\%$	Используется формула «Monthly Uptime Percentage», вычитающая время простоя за исключением запланированных обслуживаний и других исключений
Исключения / случаи, которые не считаются простоем	Функции, находящиеся в стадии предварительной доступности; ошибки на стороне клиента или третьих лиц; форс-мажор; сбой внешних сетей; некорректная конфигурация клиента	Форс-мажор; прекращение / приостановка услуг по договору; сбой по вине клиента или третьих лиц; обслуживание; нарушение инструкций клиента	Случаи вне разумного контроля провайдера (внешние сети, форс-мажор); действия клиента или третьих лиц; неправильная конфигурация клиента; запланированное обслуживание; нарушение условий использования
Компенсации / сервисный кредит	При нарушении SLA: кредит (financial credit).	Если доступность $< 99,95\%$: – от $\geq 99,0\%$	Если SLA нарушено: – $< 99,95\%$ но $\geq 99,0\%$ → кредит 10% – $< 99,0\%$

	Примерные уровни: – если доступность между 99,0 % и 99,9 % → кредит 25 % – если < 99,0 % → кредит 50 %	до < 99,95 % → кредит 10 % – от ≥ 95 % до < 99 % → кредит 25 % – < 95 % → кредит 100 %	но ≥ 95,0 % → кредит 25 % – < 95,0 % → кредит 100 % месячной платы
Процесс запроса кредита / компенсации	Клиент должен уведомить службу поддержки в течение 30 дней после месяца, в котором было нарушение; предоставить логи и подтверждения времени простоя	Запрос через систему поддержки / центр пользователя в течение двух месяцев после месяца с проблемой	Клиент подает запрос в течение 30 дней после конца месяца с нарушением; предоставляет детали: время, длительность, журналы и т.п.
Максимальная компенсация / лимиты	Кредиты за месяц не могут превышать 50 % месячной платы за затронутый сервис	Не указано явно максимальное ограничение, но при низкой доступности кредит может быть 100 %	Компенсация не может превышать 100 % месячной платы за затронутый сервис
Минимальные периоды, которые считаются downtime	Периоды менее 120 секунд подряд не учитываются как downtime	Периоды меньше одной минуты не считаются	Точный минимальный порог downtime не указан; «запланированное обслуживание» исключается из расчётов

Ключевые различия:

Градация предложений: Google Cloud предлагает разные SLO в зависимости от типа услуги (Classic VPN vs. HA VPN), что позволяет клиенту выбрать баланс между стоимостью и надёжностью. Huawei и Alibaba Cloud устанавливают единый SLO для своей VPN-услуги.

Порог простоя: наиболее строгое определение простоя у Google Cloud — 120 секунд. Huawei Cloud учитывает простой от 1 минуты, а в SLA Alibaba Cloud конкретная длительность не указана, что может привести к неоднозначному толкованию.

Размер компенсаций: Huawei Cloud и Alibaba Cloud демонстрируют более жёсткую позицию при значительных простоях (менее 95%), назначая компенсацию в размере 100% месячного сбора. Google Cloud ограничивает максимальную компенсацию на уровне 50%.

Процесс активации компенсации: процедура получения компенсации у Google и Alibaba более формализована и требует от клиента активных действий по сбору и предоставлению доказательств в течение 30 дней. У Huawei срок подачи заявки увеличен до 2 месяцев.