

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
<b>Гарантированная доступность / Uptime / Availability</b>	Classic VPN: $\geq 99,90\%$  HA VPN (для критических задач): $\geq 99,99\%$	$\geq 99,95\%$	$\geq 99,95\%$
<b>Что считается «Downtime» / сервис недоступен</b>	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
<b>Как измеряется доступность / формула</b>	(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
<b>Исключения / случаи, которые не считаются простоем</b>	Функции, находящиеся в стадии предварительной доступности; ошибки на стороне клиента или третьих лиц; форс-мажор; сбои внешних сетей; некорректная конфигурация клиента	Форс-мажор; прекращение / приостановка услуг по договору; сбои по вине клиента или третьих лиц; обслуживание; нарушение инструкций клиента	Случай вне разумного контроля провайдера (внешние сети, форс-мажор); действия клиента или третьих лиц; неправильная конфигурация клиента; запланированное обслуживание; нарушение условий использования
<b>Компенсации / сервисный кредит</b>	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
<b>Процесс запроса кредита / компенсации</b>	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.
<b>Максимальная компенсация / лимиты</b>	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
<b>Минимальные периоды, которые считаются downtime</b>	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.