

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «М-Клауд»
«М-Клауд»
Миронов А.И.
«01» августа 2017 года

Соглашение об уровне обслуживания

1. Соглашение

Данное соглашение является приложением к Договору оферты и определяет параметры Услуги Виртуальная инфраструктура ООО "М-Клауд" (далее – «Услуга»). В соглашении фиксируются количественные и качественные характеристики оказываемой Услуги, такие как: конфигурация, доступность Услуги, время реакции на обращения Клиента, ограничения предоставляемого обслуживания, отчетность и т.п., а также размер компенсации за нарушение показателей доступности и других параметров качества.

2. Определения

Согласованное время работоспособности (СВР) – указывает время, в которое услуга должна нормально функционировать. Например: 24x7 (круглосуточно, семь дней в неделю).

Согласованное время поддержки (СВП) – указывает время, в которое услуга поддерживается. Например: 8x5 (10:00-18:00, Пн-Пт), 8x7 (10:00-18:00, Пн-Вс).

Если не указано иное, временная зона (MSK).

Период оказания услуги – календарный месяц.

Время реакции – измеряется как время между получением сигнала от системы мониторинга или от пользователя о предполагаемом нарушении работоспособности, с одной стороны и началом работ по восстановлению доступности услуги с другой. Отсчет времени реакции ведется в пределах Согласованного времени поддержки (СВП).

Время простоя – сумма времени простоя за период, за исключением периодов времени, вызванных:

- Запланированными окнами технического обслуживания.
- Неработоспособностью каналов связи и оборудования, находящихся вне зоны ответственности/контроля ООО «М-Клауд».
- Приложениями или компонентами Клиента не подконтрольными и не управляемыми ООО «М-Клауд», которые привели к невозможности оказать Услугу.
- Негативной деятельностью Клиента, его работниками, партнерами, покупателями и т.п., что привело к негативному воздействию на компоненты Услуги (спам, спуфинг, нарушение правил использования Услуги и т.п.).
- Другими неподконтрольными событиями, классифицируемыми как форс-мажорные обстоятельства.

Доступность (%) – минимально допустимый процент доступности услуги на единицу потребления за период. Определяется по формуле: $((\text{СВР за период} - \text{Время простоя за период}) / \text{СВР}) * 100\%$. Например, при суммарном простое 3 часа в месяц, при СВР = 24x7, процент доступности = $(30 * 24 * 60 - 3 * 60) / (30 * 24 * 60) * 100\% = 99.58\%$.

3. Уровень Обслуживания

3.1. Целевые параметры уровня обслуживания		
Параметр		Характеристика
Согласованное время работоспособности Услуги (СВР)		24 x 7
Согласованное время поддержки Услуги (СВП)		8 x 5*
3.2. Целевые параметры доступности услуги		
Функциональность	Параметр	Целевое значение
Дисковая подсистема	Latency (мс)	40
	IOPS	<p>Число операций ввода-вывода на один гигабайт выделенного дискового пространства:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HDD-SATA-хранилища — 0,1 IOPS; • HDD-SAS-хранилища — 1 IOPS; • SSD-SAS-хранилища — 30 IOPS; <p>для блоков чтения-записи в 32 килобайта.</p>
3.3. Доступность Услуги		
Окна технического обслуживания		
Плановые	1-я и 3-я пятница каждого месяца, с 06:00-08:00МСК	
Срочные	По необходимости, с уведомлением не менее чем за 2 часа	
3.4. Доступность		
Сеть (%)	99,9%	
Виртуальная инфраструктура (%)	99,9%	
<p><i>В случае непредставления Клиентом своевременно информации, необходимой для выполнения запроса, или в случае отсутствия представителей Клиента (невозможность связаться с кем-либо из них), при необходимости их участия для выполнения запроса, допускается отклонение от целевых параметров уровня сервиса. В случае превышения числа IOPS, допускается отклонение от целевого параметра (Latency), что не является нарушением доступности Услуги.</i></p>		

*Если запрос не является типовым и требует привлечения сотрудника второй линии поддержки и при этом запрос не связан с недоступностью услуги или существенной её деградацией, то он решается в рабочее время пн.-пт. с 10.00 до 18.00. При этом, все типовые запросы решаются сотрудниками первой линии поддержки в режиме 24x7.

Для решения не типовых запросов, связанных с недоступностью или существенной деградацией услуги, сотрудники второй линии поддержки привлекаются и во временном интервале, не попадающим под критерий 8x5.

4. Компенсации

Нарушение показателей доступности и других параметров качества	
Сеть (А) (% в мес.)*	Размер компенсации (%)
$99.90 > A \geq 99.72$	5
$99.72 > A \geq 99.45$	10
$99.45 > A \geq 98.9$	15
$98.9 > A \geq 96,71$	20
$96,71 > A \geq 76,98$	50
$76,98 > A$	100