

Утверждено Приказом Генерального
директора ООО «Клаудлайт»
Севастьяновым А.В.
№ 2021/12-07-1 от 07 декабря 2021г.

Приложение № 6 к Договору возмездного оказания услуг (оферта)
от «24» мая 2021 г.
Соглашение об уровне обслуживания

Аренда дискового пространства S3

1. Параметры предоставляемых услуг.

1.1. Время доступности услуг.

№ п/п	Услуга	Время предоставления	Уровень доступности
1.1.1	Аренда дискового пространства S3	24x7x365 - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году	99,50%

1.2. Параметры услуги – скорость чтения/записи.

№ п/п	Метрика	Допустимое значение	Измерение
1.2.1	Минимальная скорость чтения/записи для файлов менее 1 МБ, на 1 пользователя (Запросов в секунду)	300	Система мониторинга Исполнителя
1.2.2	Минимальная скорость чтения/записи для файлов более 100 МБ, на 1 пользователя (Гбит/сек)	1,25	Система мониторинга Исполнителя

2. Устранение инцидентов.

2.1. Классификация инцидентов

№ п/п	Приоритет	Описание
Инцидент – неисправность, сбой в работе оборудования или ПО, иное событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в SLA качества или полное / частичное прекращение предоставляемого Компанией сервиса.		
2.1.1	Приоритет 1	Средняя скорость чтения/записи менее 30 запросов в секунду на 1 пользователя для файлов менее 1 МБ в течение 15 минут (включая недоступность услуги) Средняя скорость чтения/записи менее 0,21 Гбит/с на 1 пользователя для файлов более 100 МБ в течение 15 минут (включая недоступность услуги)
2.1.2	Приоритет 2	Средняя скорость чтения/записи менее 100 запросов в секунду на 1 пользователя для файлов менее 1 МБ в течение 15 минут Средняя скорость чтения/записи менее 0,42 Гбит/с на 1 пользователя

		для файлов более 100 МБ в течение 15 минут
2.1.3	Приоритет 3	Средняя скорость чтения/записи менее 225 запросов в секунду на 1 пользователя для файлов менее 1 МБ в течение 15 минут Средняя скорость чтения/записи менее 0,94 Гбит/с на 1 пользователя для файлов более 100 МБ в течение 15 минут

2.2. 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	120	240	1
2.2.2	2	Круглосуточно	45	120	480	2
2.2.3	3	Круглосуточно	60	240	480	3

*Принятие и регистрация обращения, классификация и приоритизация. Заказчик уведомляется ответов в систему запросов.

**Время решения инцидента начинается считаться с момента уведомления Заказчика о его регистрации и присвоении идентификационного номера до момента его решения.

2.3. 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	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.

	1		
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 240 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.
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 360 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.

3.1. Классификация и приоритеты запросов.

№ п/п	Классификация	Приоритет	Описание
3.1.1	Запрос на обслуживание	4	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему услуг (определённых в SLA или описанных в спецификации для Заказчика) или компонент, их образующих, не связанное со сбоем или отказом в IT-инфраструктуре.
3.1.2	Запрос на изменение	5	Запрос, приводящий к изменению состава и/или объема услуг, определённых в SLA или описанных в спецификации для Заказчика.
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	4	В рабочие	15	24

	обслуживание		часы***		
3.2.2	Запрос на изменение	5	В рабочие часы	15	16****
3.2.3	Запрос на предоставление информации	6	В рабочие часы	15	72

*Принятие и регистрация обращения, классификация и приоритезация. Заказчик уведомляется ответом в систему запросов.

**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 9.30 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 24 часов в год. Интервалы между перерывами – не менее 15 календарных дней.	Не менее чем за 5 календарных дня до начала перерыва	Время проведения работ согласовывается с Заказчиком
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	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику

5. Реквизиты, контактные данные и подписи сторон:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «КлаудЛайт»

ИНН/КПП: 7743233181/ 774301001

Юридический адрес: 125412, Москва,
Коровинское шоссе, владение 41, стр.
1А, эт. 2, каб. 8

Банковские реквизиты:

АО "Райффайзенбанк"

к/сч 30101810200000000700

БИК 044525700

р/сч 40702810200000061042