



Утверждено Приказом Генерального
директора ООО «Клаудлайт»
Севастьяновым А.В.
№ 2021/05-24-1 от 24 мая 2021г.

Приложение № 1 к Договору возмездного оказания услуг (оферта)
от «24» мая 2021 г.
Соглашение об уровне обслуживания
(Далее - SLA англ. Service Level Agreement)

ОБЛАЧНЫЕ СЕРВИСЫ CLOUDLITE

1. Параметры предоставляемых услуг

1.1. Время доступности услуг

№ п/п	Услуга	Время предоставления	Уровень доступности
1.1.1	Аренда отказоустойчивого VDC ^[1] и/или VDS ^[2] (VPS)	24x7x365 - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году	99,95%
1.1.2	Предоставление безлимитного доступа в Интернет	24x7x365 - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году	
1.1.3	Предоставление трафика не более 25000 пакетов/с*	24x7x365 - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году	

*При превышении, Исполнитель имеет право остановить виртуальную машину Заказчика.

1.2. Параметры услуги - Аренда отказоустойчивого VDC и/или VDS(VPS)

№ п/п	Метрика	Допустимое значение	Измерение
1.2.1	vHD ^[3] IOPS ^[4]	Эталонные значения: 100 IOPS/320ГБ	Система мониторинга Исполнителя
1.2.2	Количество MIPS ^[5] на одно vCPU ^[6]	не менее 1200	Программным обеспечением 7 ZIP/12МБ (запускается из ОС ^[7] виртуальной машины)
1.2.3	vRAM ^[8] Swapped ^[9] процент от сконфигурированной памяти VM ^[10]	До 10%	Система мониторинга Исполнителя
1.2.4	vHD IOPS уменьшение в процентах от оговоренного значения	До 45%	Система мониторинга Исполнителя

Приложение № 1 к Договору возмездного оказания услуг (оферта) от «24» мая 2021 г.
Соглашение об уровне обслуживания.

№ п/п	Метрика	Допустимое значение	Измерение
1.2.5	Среднее время доступа к диску на виртуальной машине	До 30мс	Система мониторинга Исполнителя. Среднее значение на интервале 20 минут

1.3. Параметры услуги - Предоставление безлимитного доступа в Интернет

№ п/п	Метрика	Допустимое значение	Измерение
1.3.1	Средняя сетевая задержка в пределах СПД ^[11] Исполнителя	Не более 5мс	Меряется на эталонной виртуальной машине в пуле Заказчика (VDC и/или VDS (VPS)). Загрузка полосы не более 40 Мбит/с.

2. Устранение инцидентов^[12]

2.1. Инциденты на инфраструктуре публичного облака сервиса диагностируются и устраняются Исполнителем в режиме 24x7x365 (6) - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году. Данными инцидентами являются инциденты с приоритетом 1, 2, 3. Время реакции и классификация приведены в пунктах 2.3 и 2.4.

2.2. Инциденты, инициируемые заказчиком, регистрируются и разрешаются в режиме 8x5 – в рабочие часы Исполнителя* в соответствии с приоритетами инцидентов (см. п.3.1.) и порядком их разрешения (см. п.3.2.) Данными инцидентами являются инциденты с приоритетом 4,5,6
*в рабочие часы Исполнителя: рабочие дни РФ с 10.00 до 18.30.

2.3. Приоритеты инцидентов:

№ п/п	Приоритет инцидента	Описание
1	Приоритет 1	Недоступна виртуальная машина на уровне программно-аппаратного комплекса Исполнителя
		vRAM Swapped процент от сконфигурированной памяти виртуальной машины свыше 30%
		vHD IOPS уменьшение более 80% от оговоренных значений*
		Среднее время отклика диска на виртуальной машине свыше 100мс
		Процент потерянных пакетов в пределах СПД Исполнителя более 1%**
		Средняя сетевая задержка в пределах СПД Исполнителя более 20мс
2	Приоритет 2	Отсутствие доступа к интерфейсу управления виртуальными машинами более 2 часов
		vHD IOPS уменьшение от 70% до 80% от оговоренных значений* Среднее время отклика диска на виртуальной машине 60-80мс

№ п/п	Приоритет инцидента	Описание
		Процент потерянных пакетов в пределах СПД Исполнителя от 0,4% до 1%**
		Средняя сетевая задержка в пределах СПД Исполнителя от 5мс до 20мс
3	Приоритет 3	vHD IOPS уменьшение от 60% до 70% от оговоренных значений*
		Среднее время отклика диска на виртуальной машине от 40мс до 60мс
		Процент потерянных пакетов в пределах СПД Исполнителя от 0,2% до 0,4%**
		Недоступна виртуальная машина на уровне программно-аппаратного комплекса Исполнителя
		vRAM Swapped процент от сконфигурированной памяти виртуальной машины свыше 30%

*При превышении клиентом значений, допустимых для записи более чем на 10 IOPS, Приоритет 1 “vHD IOPS уменьшение более 80% от оговоренных значений”, Приоритет 2 “vHD IOPS уменьшение от 70% до 80% от оговоренных значений” и Приоритет 3 “vHD IOPS уменьшение от 60% до 70% от оговоренных значений” неприменимы.
Допустимое значение по IOPS на диск рассчитывается по формуле:

$$X = \frac{IOPS * \text{размер диска в ГБ}}{\text{размер эталонного диска из SLA}}$$

**Процент потерянных пакетов в пределах СПД Исполнителя равен проценту потерянных пакетов в рамках одного ВДЦ.

2.4. 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	Кол-во инцидентов в месяц, не более
2.4.1	1	Круглосуточно	15	90	90	1
2.4.2	2	Круглосуточно	15	120	240	2
2.4.3	3	Круглосуточно	15	360	600	3

*Принятие и регистрация обращения, классификация и приоритезация. Заказчик уведомляется соответствующим электронным письмом.

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

2.4.1. В случае поступления в уже существующий запрос новой задачи, срок по ней считается отдельно согласно пункту 2.4.

2.4.2. В случае указания в тексте заявки двух противоречащих друг другу задач, со стороны технической поддержки будет произведено выяснение, какую задачу выполнять в первую очередь. Отсчет времени выполнения заявки начинает идти с момента уточнения задачи Заказчиком.

2.4.3. Если Заказчику требуется, чтобы Исполнитель заменил IP по причине блокировки провайдером Заказчика, Заказчик автоматически соглашается на кратковременное выключение сервера для замены IP (с помощью кастомизации

Приложение № 1 к Договору возмездного оказания услуг (оферта) от «24» мая 2021 г.

Соглашение об уровне обслуживания.

vCloud Director). Замена IP адреса производится в рамках 5 приоритета.

2.4.4. В случае, если не работает подключение к 2 серверам Заказчика, то среди них приоритетнее для службы поддержки тот, который был создан ранее, если в заявке не сказано иное.

2.4.5. В случае, если виртуальный сервер был остановлена по показателю «critical» в мониторинге, то для его запуска требуется подтверждение от директора сервиса.

2.5. Наложение штрафных санкций

№ п/п	Классификация	Условия	Штрафные санкции
2.5.1	Наложение штрафных санкций за несоблюдение допустимого времени реакции по инциденту	Превышение времени реакции на инцидент	Если время ожидания реакции на инцидент было превышено, то пени начисляются в размере 1/43200 месячной стоимости услуги за каждую полную и неполную минуту ожидания. Общая сумма пени ^[13] ограничена 100% месячной стоимости.
2.5.2	Наложение штрафных санкций за нарушения SLA предоставляемой услуги по инцидентам с приоритетом 1	Превышение времени единичного простоя предоставляемой услуги, превышение суммарного времени простоев, превышение количества допустимых инцидентов	Если время единичного простоя в работе услуги составляет более 45 минут с момента его регистрации, то за каждую полную и неполную минуту ожидания может быть начислена пени из расчета 1/43200 от месячной стоимости услуги. В случае возникновения 2-х и более инцидентов с приоритетом 1, то за каждую полную и неполную минуту ожидания может быть начислена пени из расчета 1/43200 от месячной стоимости услуги. Общая сумма пени ограничена 100% месячной стоимости.
2.5.3	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 120 минут с момента его регистрации, то за каждую полную и неполную минуту ожидания может быть начислена пени из расчета 1/142560 месячной стоимости услуги. В случае возникновения 3-х и более инцидентов с приоритетом 2, то за каждую полную и неполную минуту ожидания может быть начислена пени из расчета 1/142560 месячной стоимости услуги. Общая сумма пени ограничена 30% месячной стоимости.

№ п/п	Классификация	Условия	Штрафные санкции
2.5.1	Наложение штрафных санкций за несоблюдение допустимого времени реакции по инциденту	Превышение времени реакции на инцидент	Если время ожидания реакции на инцидент было превышено, то пени начисляются в размере 1/43200 месячной стоимости услуги за каждую полную и неполную минуту ожидания. Общая сумма пени ^[13] ограничена 100% месячной стоимости.
2.5.4	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 240 минут с момента его регистрации, то за каждую полную и неполную минуту ожидания может быть начислена пени из расчета 1/432000 месячной стоимости услуги. В случае возникновения 4-х и более инцидентов с приоритетом 3, то за каждую полную и неполную минуту ожидания может быть начислена пени из расчета 1/432000 месячной стоимости услуги. Общая сумма пени 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 компонентов, их образующих, не связанная со сбоем или отказом в ИТ-инфраструктуре Исполнителя.
3.1.2	Запрос на восстановление	4	Потеря доступа Заказчика к ВМ, связанная с ошибкой в ОС ВМ Заказчика, её настройкой, потерей пароля или любой другой проблемой, кроме ошибок на уровне ИТ-инфраструктуры Исполнителя.
3.1.3	Запрос на изменение	5	Запрос, приводящий к изменению состава и/или объема услуг, определённых в SLA.
3.1.4	Запрос на предоставление информации	6	Запрос на предоставление информации по услуге, включая отчёты по объёму трафика, отчёты по мониторингу и т.д.*

*При подаче запроса касаясь диагностики работы услуги, она должна существовать и быть доступной для анализа. По удалённым услугам диагностика производительности не производится, так как нет объектов самих услуг.

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 обслуживание	4	В рабочие часы***	20	12
3.2.2	Запрос на восстановление	4	В рабочие часы***	20	12****
3.2.3	Запрос на изменение	5	В рабочие часы***	20	16*****
3.2.4	Запрос на предоставление информации	6	В рабочие часы***	20	72

*Принятие и регистрация обращения, классификация и приоритезация. Заказчик уведомляется соответствующим электронным письмом.

**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 10.00 до 18.30.

****Время решения запроса на восстановление может занимать более длительный срок в случае, если размер ВМ близок к 1ТБ и более.

*****Время решения запроса на изменение сводится к времени расценки работ и материалов, необходимых для проведения изменений, а также ознакомлению Заказчика со сроками проводимых изменений.

3.3. Если Заказчику требуется, чтобы Исполнитель выполнил задачу в срочном порядке, заголовок запроса должен содержать текст «СРОЧНО!».

3.4. Запрос по специфическим настройкам могут быть решены только после того, как будет получена вся необходимая информация. Срок решения заявки отсчитывается от даты и времени, когда вся необходимая информация получена.

3.5. В случаях, когда требуются действия внутри операционной системы Заказчика, требуется явное согласие на доступ к операционной системе клиента. Согласие в тексте запроса означает, что клиент отменяет действие УК РФ Статьи 272 «Неправомерный доступ к компьютерной информации» в рамках данного запроса. В случае поступления такого запроса, срок решения начинает отсчитываться с момента получения согласования Заказчика на доступ к операционной системе. Доступ к операционной системе Заказчика также подразумевает доступ к файловой системе Заказчика и виртуальному оборудованию.

3.6. В случаях, когда требуются действия внутри операционной системы Заказчика, Заказчику необходимо предоставить доступы для учётной записи администратора, если они отличаются от указанных в инструкции к виртуальному серверу.

3.7. Заказчику запрещается требовать установку нелегализованных приложений у службы поддержки.

- 3.8. В случае, если будет запрошено несколько PTR записей для одного IP, будет добавлена первая запрошенная, так как для одного IP адреса технически допустима только одна PTR запись.
- 3.9. Невозможность доступа к виртуальным машинам нового Виртуального ДЦ в случае отсутствия DNAT правил не является сбоем, так как новый Виртуальный ДЦ содержит только SNAT правило для выхода виртуальных машин в интернет. Для доступа к виртуальным машинам необходимо настроить NAT на виртуальном маршрутизаторе (NSX Edge).
- 3.9.1. Модуль NAT на виртуальном маршрутизаторе (NSX Edge) работает только в том случае, если включён модуль Firewall
- 3.10. После активации услуги Виртуальный ДЦ нельзя сразу же подключиться к серверу, так как после активации в нём нет Виртуального сервера. Его необходимо будет создать самостоятельно.
- 3.11. В Виртуальном ДЦ IP адреса назначаются не напрямую на виртуальные машины, а на виртуальный маршрутизатор (NSX Edge).
- 3.12. Исполнитель не создает снапшоты VM Заказчика.

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 4,38 часов в год. Интервалы между перерывами – не менее 24 календарных дней.	Не менее чем за 2 календарных дня до начала перерыва	О времени проведения работ Заказчик уведомляется по e-mail, указанному при регистрации*
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 ОС	Время перерыва равно фактическому времени установки обновлений (upgrades), корректирующих заплаток (patches) и тестирования	Непосредственно перед началом работ	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику по e-mail, указанному при регистрации*

* Исполнитель не отправляет письма на электронные почты на сервисах protonmail и tutanota, так как до них нет сетевого доступа.

5. Типовые обращения/инциденты и их классификация

5.1. Типовые обращения

№ п/п	Категория запроса	Описание	Условия	Приоритет
5.1.1	Запрос на обслуживание	Восстановление VDC и/или VDS (VPS)	Установка или восстановление VDC и/или VDS (VPS) из резервной копии.*	4
5.1.2	Запрос на обслуживание	Установка ОС	Развертывание образа на виртуальную машину (установка ОС)	4
5.1.3	Запрос на обслуживание	Изменение настроек сети	Настройка сетевой связанности, изменение параметров сети VDC (IP ^[14] , VPN ^[15] , VLAN ^[16])	4
5.1.4	Запрос на обслуживание	Перемещение VDC и/или VDS (VPS)	Обслуживание по запросу заказчика. Операции по миграции VM, либо ее vHD.	4
5.1.5	Запрос на изменение	Изменение объектов обслуживания	Добавление или изъятие объектов обслуживания (новая организация, расширить виртуальные машины, расширить параметры VDC и/или VDS (VPS), новая VM)	5

* Процесс удаления виртуального сервера и виртуального ДЦ необратим. Технической возможности восстановить данные нет. Восстановление возможно только в том случае, если Вы заказывали услугу "Резервное копирование виртуальных серверов" и целевой сервер был подключён к услуге. В случае отсутствия заказанной услуги «Резервное копирование виртуальных серверов», резервное копирование данных с сервера находится в зоне ответственности Заказчика.

6. Термины и определения:

^[1] **VDC** (англ. Virtual Data Center) или **ВДЦ** (Виртуальный дата-центр) или **IaaS** (англ. Infrastructure-as-a-Service) или **Виртуальная инфраструктура** — услуга, в рамках которой пользователю предоставляется виртуальная инфраструктура (виртуальные процессор, память, диск и пр.).

^[2] **VDS** (англ. Virtual Dedicated Server) или **VPS** (англ. Virtual Private Server) — услуга, в рамках которой пользователю предоставляется виртуальный выделенный сервер. Один VDS (VPS) это одна виртуальная машина (VM^[9]).

^[3] **vHD** (англ. Virtual Hard Disk), **VMDK** (англ. Virtual Machine Disk) — формат файла данных виртуальной машины.

^[4] **IOPS** (англ. Input/Output Operations Per Second) – количество операций ввода-вывода в секунду.

^[5] **MIPS** (англ. Million Instructions Per Second) — единица измерения быстродействия, равная одному миллиону инструкций в секунду.

^[6] **vCPU** (англ. Virtual Central Processing Unit) – виртуальный процессор.

^[7] **ОС** – операционная система.



[8] **vRAM** (англ. Virtual Random Access Memory) – виртуальная оперативная память.

[9] **Swapped** (англ. swapping от swap) – Подкачка страниц. Один из механизмов виртуальной памяти, при котором отдельные фрагменты памяти (обычно неактивные) перемещаются из Оперативного Запоминающего Устройства (далее – ОЗУ) на жёсткий диск, освобождая ОЗУ для загрузки других активных фрагментов памяти.

[10] **ВМ** – виртуальная машина, набор ресурсов (vCPU, vRAM, vHD, сетевая карта и тп), эмулирующий работу аппаратного компьютера. На виртуальную машину пользователь может установить ОС и прикладное программное обеспечение, не противоречащее действующему законодательству РФ.

[11] **СПД** – сеть передачи данных в рамках одного VDC.

[12] **Инцидент** – неисправность, сбой в работе оборудования, иное событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в SLA качества или полное / частичное прекращение предоставляемого Исполнителем сервиса.

[13] **Пени** - неустойка, которая устанавливается в процентах за каждый день просрочки от суммы неисполненного обязательства.

[14] **IP** (англ. Internet Protocol, дословно «межсетевой протокол») — маршрутизируемый протокол сетевого уровня стека TCP/IP.

[15] **VPN** (англ. Virtual Private Network) — виртуальная частная сеть.

[16] **VLAN** (англ. Virtual Local Area Network) — логическая («виртуальная») локальная компьютерная сеть.

7. Адреса для обращений к Исполнителю:

Сайт: www.cloudlite.ru

E-mail: techsupport@cloudlite.ru

тел.: 8 (495) 784-61-39

8. 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