

СОГЛАШЕНИЕ О КАЧЕСТВЕ УСЛУГ

Термины

Разовый инцидент — это единичный инцидент или несколько инцидентов одинакового уровня, происходящих одновременно. Если пересекающиеся во времени инциденты одинакового уровня имеют разное время начала и окончания, то за время начала разового инцидента принимается время начала первого из пересекающихся инцидентов, а за время окончания разового инцидента принимается время окончания последнего из пересекающихся инцидентов. Компенсация за несколько пересекающихся инцидентов не умножается на количество таких инцидентов, а рассчитывается однократно в рамках разового инцидента. Если время начала Разового инцидента определить технически невозможно, то за время начала принимают время регистрации заявки Заказчика о возникновении инцидента. Если время окончания Разового инцидента определить технически невозможно, то за время окончания принимают время отправки Исполнителем уведомления об устранении инцидента.

Компенсация — это уменьшение стоимости услуг для возмещения потерь Заказчика при оказании Услуг с качеством ниже заявленного в настоящем Соглашении. Компенсация выражается в рублях, рассчитывается в соответствии с правилами настоящего Приложения и предоставляются в форме уменьшения стоимости Услуг за текущий Отчетный период.

Компенсации рассчитываются в рамках календарного месяца. Для расчета Компенсации учитываются только Разовые инциденты, произошедшие в текущем календарном месяце, Суммарная компенсация за календарный месяц по инцидентам любых приоритетов не может превышать 100% месячной стоимости соответствующей зоны доступности (availability zone).

Параметры предоставляемых услуг (Таблица 1)

№ п/п	Услуга	Уровень доступности
1	Аренда ресурсов Облачной инфраструктуры	99,95 %

Параметры предоставляемых услуг: (Таблица 2)

№ п/п	Метрика	Допустимое значение	Измерение
1	Количество итераций в секунду на один CCU*	не менее 25,00	Программным обеспечением nBench (запускается из ОС виртуальной машины)
2	RAM Swaped, % от указанного в договоре объема ОЗУ виртуальной машины	0%	Среднее значение на интервале в 30 минут. Измеряется системой мониторинга Исполнителя
3	Снижение производительности дисков io2: Максимальный (SSD), gp2: Универсальный (SSD) в IOPS в % от указанного в договоре значения	До 2%	Среднее значение на интервале в 30 минут. Измеряется системой мониторинга Исполнителя
4	Снижение производительности диска st2: Стандартный (HDD) в IOPS в % ниже уровня 200 IOPS	До 25%	Среднее значение на интервале в 30 минут. Измеряется системой мониторинга Исполнителя
5	Среднее время доступа к диску io2: Максимальный (SSD) на виртуальной машине	До 1мс	Среднее значение на интервале в 30 минут. Измеряется системой мониторинга Исполнителя

6	Среднее время доступа к диску gp2: Универсальный (SSD) на виртуальной машине	До 2мс	Среднее значение на интервале в 30 минут. Измеряется системой мониторинга Исполнителя
7	Среднее время доступа к диску st2: Стандартный (HDD) на виртуальной машине	До 10мс	Среднее значение на интервале в 30 минут. Измеряется системой мониторинга Исполнителя
8	Процент потерянных пакетов в пределах сети передачи данных Облачной инфраструктуры	Не более 0,2 %	Система мониторинга Заказчика на интервале. Измеряется на интервале 15 минут с шагом ring в 0,5 секунды между двумя виртуальными машинами в пределах одной зоны доступности Облака.
9	Средняя сетевая задержка в пределах сети передачи данных Облачной инфраструктуры	Не более 5мс	Система мониторинга Заказчика на интервале. Измеряется на интервале 15 минут с шагом ring в 0,5 секунды между двумя виртуальными машинами в пределах одной зоны доступности Облака. Общая загрузка полосы не более 50mbit/s

*CCU – Cloud Compute unit - единица измерения производительности процессора (vCPU)

Приоритеты инцидентов (Таблица 3)

Приоритет инцидента	Описание
Приоритет 1	Не доступна виртуальная машина на уровне программно-аппаратного комплекса Исполнителя
	Количество итераций/секунду на один CCU менее 12,50
	Снижение производительности дисков io2: Максимальный (SSD), gp2: Универсальный (SSD) в IOPS на 10% и более
	Снижение производительности диска st2: Стандартный (HDD) в IOPS на 75% и более
	Среднее время отклика дисков io2: Максимальный (SSD) на виртуальной машине свыше 15 мс
	Среднее время отклика дисков gp2: Универсальный (SSD) на виртуальной машине свыше 20 мс
	Среднее время отклика диска st2: Стандартный (HDD) на виртуальной машине свыше 50 мс
	Процент потерянных пакетов в пределах сети передачи данных Облака более 10%
Приоритет 2	Средняя сетевая задержка в пределах сети передачи данных Облака более 50мс
	Количество итераций/секунду на один CCU в диапазоне от 12,50 до 20,00
	Снижение производительности дисков io2: Максимальный (SSD), gp2: Универсальный (SSD) в IOPS на 5-10%
	Снижение производительности диска st2: Стандартный (HDD) в IOPS на 50-75%
	Среднее время отклика дисков io2: Максимальный (SSD) на виртуальной машине 6-15мс
	Среднее время отклика дисков gp2: Универсальный (SSD) на виртуальной машине 8-20мс
	Среднее время отклика диска st2: Стандартный (HDD) на виртуальной машине свыше 20-50 мс
	Процент потерянных пакетов в пределах сети передачи данных Облака от 3% до 10%
Приоритет 3	Средняя сетевая задержка в пределах сети передачи данных Облака от 30мс до 50мс
	Количество итераций/секунду на один CCU в диапазоне от 20,00 до 25,00
	Снижение производительности дисков io2: Максимальный (SSD), gp2: Универсальный (SSD) в IOPS на 2-5%
	Снижение производительности диска st2: Стандартный (HDD) в IOPS на 25-50%
	Среднее время отклика диска io2: Максимальный (SSD) на виртуальной машине 1-6мс
	Среднее время отклика диска gp2: Универсальный (SSD) на виртуальной машине 2-8мс
	Среднее время отклика диска st2: Стандартный (HDD) на виртуальной машине 10-20 мс
	Процент потерянных пакетов в пределах сети передачи данных Облака от 1% до 3%
Средняя сетевая задержка в пределах сети передачи данных Облака от 10мс до 30мс	

Перезагрузка виртуальной машины (VM) вследствие единичного выхода из строя физического сервера Облачной инфраструктуры не считается инцидентом и не учитывается при расчете Компенсации.

Кратковременная недоступность (менее 1 (одной) минуты) виртуальной сети (VPC) вследствие единичного выхода из строя физического сервера Облачной инфраструктуры не считается инцидентом и не учитывается при расчете Компенсации.

Решение инцидентов (Таблица 4)

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
Приоритет 1	Круглосуточно	10	90	90	1
Приоритет 2	Круглосуточно	10	120	240	2
Приоритет 3	Круглосуточно	15	240	480	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.

Проведение регламентных работ (Таблица 5)

Позиция	Показатели	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Проведение технологических работ	Проведение технологических работ не вызывает перерывы в работе услуг	Не менее чем за сутки до начала проведения работ	Время проведения работ согласовывается с Заказчиком в случае, если проведение работ оказывает влияние на инфраструктуру Заказчика. Допустима потеря нескольких сетевых пакетов во время проведения работ.
Проведение экстренного обновления, связанного с установкой обновлений и/или корректирующих заплаток, имеющих критическое значение для работоспособности, производительности, безопасности ПО	Время перерыва равно фактическому времени установки обновлений, корректирующих заплаток (patches) и тестирования	Непосредственно перед началом работ	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику

Уменьшение стоимости услуг (Таблица 6)

Классификация	Условия	Расчет Уменьшения стоимости услуг
Уменьшение стоимости услуг при нарушении SLA предоставляемой услуги по инцидентам с приоритетом 1 в соответствии с Таблицей 3	Превышение времени решения и количества инцидентов в соответствии с Таблицей 4	Если длительность первого Разового инцидента составляет более 22 минут, то за каждую полную и неполную минуту длительности первого Разового инцидента сверх 22 минут предоставляется Компенсация в размере 1/2160 полной месячной стоимости Услуг* соответствующей зоны доступности (availability zone). В случае возникновения второго и последующих Разовых инцидентов с приоритетом 1 за каждую полную и неполную минуту длительности второго и последующих Разовых инцидентов предоставляется Компенсация в размере 1/2160 месячной стоимости Услуг* соответствующей зоны доступности (availability zone). Общая сумма Компенсации за инциденты приоритета 1 ограничена 100% месячной стоимости соответствующей зоны доступности (availability zone).
Уменьшение стоимости услуг при нарушении SLA	Превышение времени решения и	Если совокупная длительность первых двух Разовых инцидентов составляет более 22 минут, то за каждую полную и неполную минуту совокупной длительности первых двух Разовых инцидентов

Классификация	Условия	Расчет Уменьшения стоимости услуг
предоставляемой услуги по инцидентам с приоритетом 2 в соответствии с Таблицей 3	количества инцидентов в соответствии с Таблицей 4	сверх 22 минут предоставляется Компенсация в размере 1/4320 полной месячной стоимости Услуг* соответствующей зоны доступности (availability zone). В случае возникновения третьего и последующих Разовых инцидентов за каждую полную и неполную минуту длительности третьего и последующих Разовых инцидентов предоставляется Компенсация в размере 1/4320 месячной стоимости Услуг* соответствующей зоны доступности (availability zone). Общая сумма Компенсации за инциденты приоритета 2 ограничена 50% месячной стоимости соответствующей зоны доступности (availability zone).
Уменьшение стоимости услуг при нарушении SLA по инцидентам с приоритетом 3 в соответствии с Таблицей 3	Превышение времени решения и количества инцидентов в соответствии с Таблицей 4	Если совокупная длительность первых трех Разовых инцидентов составляет более 22 минут, то за каждую полную и неполную минуту совокупной длительности первых трех Разовых инцидентов сверх 22 минут предоставляется Компенсация в размере 1/43200 полной месячной стоимости Услуг* соответствующей зоны доступности (availability zone). В случае возникновения четвертого и последующих Разовых инцидентов за каждую полную и неполную минуту длительности четвертого и последующих Разовых инцидентов предоставляется Компенсация в размере 1/43200 месячной стоимости Услуг* соответствующей зоны доступности (availability zone). Общая сумма Компенсации за инциденты приоритета 3 ограничена 10% месячной стоимости соответствующей зоны доступности (availability zone).

*Полная месячная стоимость Услуг для расчета компенсации инцидентов берется равной полной месячной стоимости Услуг за календарный месяц, в котором произошел инцидент.

Для расчета Уменьшения стоимости услуг Заказчик должен не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента инцидента отправить на адрес электронной почты support@k2.cloud электронное письмо, содержащее следующую информацию:

1. В теме письма - Идентификатор компании
2. В теле письма – дату и время каждого инцидента, за которые может быть применено Уменьшение стоимости услуг, с описанием метрик в соответствии с Таблицей 2.
3. В приложении к письму – лог-файлы с подтверждением нарушения метрик из Таблицы 2.

В случае если предоставленная информация не будет соответствовать имеющейся у Исполнителя информации, Исполнитель оставляет за собой право отказать в Уменьшении стоимости услуг. Исключения, которые могут повлечь отказ в Уменьшении стоимости услуг:

1. Действие внешних факторов, на которые невозможно было воздействовать разумными усилиями, форс-мажор, а также услуги Интернет-каналов, находящихся за периметром сетевой части Облака;
2. Действие или бездействие Заказчика, или третьей стороны, которые могут повлечь за собой возникновение инцидентов;
3. Инциденты, связанные с используемым Заказчиком оборудованием, программным обеспечением или технологиями; либо оборудованием, ПО или технологиями, используемыми третьей стороной;
4. Инциденты, связанные с прекращением предоставления Услуг Облака, описанным в Договоре на использование Облака;
5. Прочие факторы, которые Исполнитель не мог предотвратить разумными мерами.