

## 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 ping 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 ping 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](mailto: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. Искключения, 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.