

Соглашение об уровне сервиса

Сетевая доступность

Простой

Период, когда арендуемые виртуальные машины недоступны клиенту по сети.

Время простоя

Суммарная продолжительность простоев за период (1 месяц), за исключением простоев, вызванных:

- проведением работ в запланированные окна технического обслуживания;
- неработоспособностью каналов связи и оборудования, находящихся вне зоны ответственности/контроля ООО «СЕНЧУРИ ДАЙНЕМИКС»;
- приложениями или компонентами Клиента не подконтрольными или не управляемыми компанией ООО «СЕНЧУРИ ДАЙНЕМИКС», которые привели к невозможности оказать Услугу;
- негативной деятельностью Клиента, его работников, партнеров, покупателей и т.п., которая привела к негативному воздействию на компоненты Услуги (спам, спуфинг, нарушение правил использования Услуги и т. п.);
- другими неподконтрольными событиями, классифицируемыми как форс-мажорные обстоятельства.

Согласованное время работоспособности (СВР)

Время, когда услуга должна нормально функционировать. В MaCloud СВР = 24×7.

% доступности

Отношение времени, когда услуга была доступна, к СВР.

$\% \text{ доступности} = 100\% * (\text{СВР} - \text{Время простоя}) / \text{СВР}$

Например, если время простоя за ноябрь составило 1 час, то

$\% \text{ доступности} = 100\% * (60 * 24 * 30 - 1 * 60) / 60 * 24 * 30 = 99,86(1)$

Параметр	Целевое значение
% доступности арендуемой виртуальной машины	99,9%

Производительность СХД

IOPS (Input/Output Operations Per Second)

Количество операций ввода-вывода, выполняемых системой хранения данных (СХД), за одну секунду.

Задержка

Latency – максимальное время ответа дисковой подсистемы при совершении операций ввода/вывода.

Параметр	Целевое значение
Гарантированное количество IOPS для СХД	30 IOPS на 1 GB SSD 0.1 IOPS на 1 GB SATA для блоков чтения-записи в 32 килобайта.
Latency	40 ms

Примечание: в случае превышения гарантированного числа IOPS, допускается отклонение от целевого значения параметра Latency. Данная ситуация не является нарушением SLA.

Техническая поддержка

Пользовательское обращение

Обращение клиента MaCloud в службу технической поддержки сервиса через встроенную в личный кабинет пользователя систему регистрации и обработки обращений.

Типовое обращение

Пользовательское обращение, решение по которому формализовано в служебных инструкциях для сотрудников 1-й линии поддержки (ServiceDesk) сервиса MaCloud, не требует привлечения сотрудников 2-й и 3-й линий поддержки и не связанное с недоступностью или существенной деградацией качества услуги.

Нетиповое обращение

Пользовательское обращение, решение по которому не формализовано в служебных инструкциях ServiceDesk или требует привлечения сотрудников 2-й или 3-й линий поддержки, но не связанное с недоступностью или существенной деградацией качества услуги.

Инцидент

Пользовательское обращение, связанное с недоступностью или существенной деградацией качества оказываемой услуги. Данный тип обращений имеет наивысший приоритет при обработке.

Время реакции на обращение

Допустимая задержка между регистрацией обращения и началом его обработки (определение типа обращения, начало работ / передача, обращения на 2-й или 3-й уровень поддержки).

Режимы обработки пользовательских обращений

ТИП ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ОБРАЩЕНИЯ	РЕЖИМ ОБРАБОТКИ
Инцидент	24×7
Типовое обращение	24×7
Нетиповое обращение	8×5 (Пн-Пт с 10.00 до 18.00 UTC/GMT +5 часов)

Время реакции на пользовательское обращение

ТИП ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ОБРАЩЕНИЯ	РЕЖИМ ОБРАБОТКИ
Инцидент	20 минут
Типовое обращение	30 минут
Нетиповое обращение	1 час

Регламентные работы

Окна технического обслуживания

ТИП РАБОТ	ОКНА ТЕХ. ОБСЛУЖИВАНИЯ
Плановые	Первая и третья пятницы каждого месяца с 06:00 до 08:00 (UTC/GMT +5 часов)
Срочные	По необходимости, с уведомлением не менее чем за 2 часа

Финансовые гарантии

В случае нарушения SLA в части % доступности арендуемых виртуальных машин, клиенту полагается выплата компенсации согласно следующей таблице:

% ДОСТУПНОСТИ ВИРТУАЛЬНОЙ МАШИНЫ (Д)	РАЗМЕР КОМПЕНСАЦИИ (% ОТ МЕСЯЧНОЙ СТОИМОСТИ АРЕНДЫ ВИРТУАЛЬНОЙ МАШИНЫ)
$D \geq 99,9$	0%, целевой показатель по SLA
$99,9 > D \geq 99,72$	5%
$99,72 > D \geq 99,45$	10%
$99,45 > D \geq 98,90$	15%
$98,90 > D \geq 96,71$	20%
$96,71 > D \geq 76,98$	50%
$76,98 > D$	100%