

# Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

## 1. Соглашение

Данное соглашение является приложением к Договору оферты и определяет параметры Услуги Виртуальная инфраструктура ТОО «LINCORE» (далее — «Услуга»). В соглашении фиксируется стоимость, количественные и качественные характеристики оказываемой Услуги, такие как: конфигурация, доступность Услуги, время реакции на обращения Клиента, ограничения предоставляемого обслуживания, отчётность и т. п.

## 2. Определения

Согласованное время работоспособности (СВР) – указывает время, в которое услуга должна нормально функционировать. Например: 24x7 (круглосуточно, семь дней в неделю).

Согласованное время поддержки (СВП) – указывает время, в которое услуга поддерживается. Например: 8x5 (10:00-18:00, Пн-Пт), 8x7 (10:00-18:00, Пн-Вс).

Если не указано иное, временная зона (MSK).

Период оказания услуги – календарный месяц.

Время реакции – измеряется как время между получением сигнала от системы мониторинга или от пользователя о предполагаемом нарушении работоспособности, с одной стороны и началом работ по восстановлению доступности услуги с другой. Отсчёт времени реакции ведётся в пределах Согласованного времени поддержки (СВП).

Время простоя – сумма времени простоя за период, за исключением простоев, вызванных следующими причинами:

- Запланированными окнами технического обслуживания.
- Неработоспособностью каналов связи и оборудования, находящихся вне зоны ответственности/контроля Компании ТОО «LINCORE».
- Приложениями или компонентами Клиента не подконтрольными или не управляемыми Компанией ТОО «LINCORE», которые привели к невозможности оказать Услугу.
- Негативной деятельностью Клиента, его работниками, партнерами, покупателями и т. п., что привело к негативному воздействию на компоненты Услуги (спам, спуфинг, нарушение правил использования Услуги и т. п.).
- Другими неподконтрольными событиями, классифицируемыми как форс-мажорные обстоятельства.

Доступность (%) – минимально допустимый процент доступности услуги на единицу потребления за период. Определяется по формуле:  $((\text{СВР за период} - \text{Время простоя за период}) / \text{СВР}) \times 100\%$ .

Например, при суммарном простое 3 часа в месяц процент доступности =  $((30 \times 24 \times 60 - 3 \times 60) / (30 \times 24 \times 60)) \times 100\% = 99,58\%$ .

3.1. Целевые параметры уровня обслуживания		
Параметр	Характеристика	
Согласованное время работоспособности Услуги (СВР)	24 x 7	
Согласованное время поддержки Услуги (СВП)	8 x 5*	
3.2. Целевые параметры доступности услуги		
Функциональность	Параметр	Целевое значение

Дисковая подсистема	Latency (ms)	40
	IOPS	Число операций ввода-вывода на один гигабайт выделенного дискового пространства:
		HDD-SATA-хранилища — 0,1 IOPS;
		HDD-SAS-хранилища — 1 IOPS;
		SSD-SAS-хранилища — 30 IOPS;
		для блоков чтения-записи в 32 килобайта.

### 3.3. Доступность Услуги

Окна технического обслуживания

Плановые | Первая и третья пятницы каждого месяца с 06:00 до 08:00 утра

Срочные | По необходимости, с уведомлением не менее чем за 2 часа

### 3.4. Доступность

Сеть (%)	99,90%
----------	--------

Виртуальная инфраструктура (%)	99,90%
--------------------------------	--------

*В случае непредставления Клиентом своевременно информации, необходимой для выполнения запроса, или в случае отсутствия представителей Клиента (невозможности связаться с каждым из них) при необходимости их участия в выполнении запроса, допускается отклонение от целевых параметров уровня сервиса.*

*В случае превышения числа IOPS, допускается отклонение от целевого параметра (Latency), что не является нарушением доступности Услуги.*

\* Если запрос не является типовым, требует привлечения сотрудника второй линии поддержки и не связан с недоступностью услуги или существенной её деградацией, он обрабатывается в следующее время: Пн.–Пт. с 10:00 до 18:00. При этом, все типовые запросы обрабатываются сотрудниками первой линии поддержки в режиме 24 × 7.

Для решения нетиповых запросов, связанных с недоступностью или существенной деградацией услуги, сотрудники второй линии поддержки привлекаются и во временном интервале, не попадающем под критерий 8 × 5.

## 4. Компенсации

Нарушение показателей доступности и других параметров качества	
Сеть (A) (% в мес.)*	Размер компенсации (%)
99,90 > A ≥ 99,72	5
99,72 > A ≥ 99,45	10
99,45 > A ≥ 98,90	15
98,90 > A ≥ 96,71	20
96,71 > A ≥ 76,98	50
76,98 > A	100