

Համատեղակայման ծառայության մակարդակի համաձայնագիր

Սույն փաստաթղթի նպատակը Համատեղակայման ծառայությունների համար Հաճախորդին Ընկերության կողմից տրամադրվող ծառայությունների մակարդակները նկարագրելն ու սահմանելն է: Ընկերությունը Հաճախորդին չի երաշխավորում որևէ արդյունք, իսկ ծառայությունները տրամադրվելու են «ինչպես որ առկա է» վիճակում՝ սույն փաստաթղթին համաձայն:

1. Ծառայության նկարագրություն

Համատեղակայման ծառայությունը փաթեթային լուծում է, որի շրջանակներում Հաճախորդը հնարավորություն է ստանում տեղադրել իր սարքավորումները Ընկերության տվյալների կենտրոնում: Ընկերությունը տրամադրում է տեղ, էլեկտրաէներգիա, հովացում և ցանցային միացում, մինչ Հաճախորդը շարունակում է վերահսկել իր սարքավորումները: SLA-ն ընդգրկում է հետևյալ բաղադրիչները.

- Համատեղակայման տարածք,
- Էլեկտրաէներգիա,
- Ցանցային միացում

2. SLA-ի փոխհատուցման հաշվարկ

Սույն փաստաթղթի 7.4 կետով սահմանված բացառությունների պարագայում առաջացած անհասանելիությունը չի հանդիսանա Ընկերության կողմից խախտում և նման իրավիճակում Ընկերությունը չի կրի որևէ պատասխանատվություն:

Ցուցանիշ՝

Հասանելիություն = (Ընդհանուր ժամանակահատված – Անհասանելի ժամանակ) / Ընդհանուր ժամանակահատված * 100%

- **Ընդհանուր ժամանակահատված** – օրացույցային ամսում գտնվող բոլոր րոպեների քանակը:
- **Անհասանելի ժամանակ** – բոլոր րոպեներով չափվող այն ժամանակահատվածը, երբ ծառայությունն անհասանելի է եղել:

3. Համատեղակայման Տարածքի SLA

Նկարագրություն

Ներառում է.

- Ֆիզիկական անվտանգ տարածք ապահովված կրկնակի հովացումով, էլեկտրաէներգիայով և կապով
- Մուտք դեպի սարքավորման դարակներ, պահարաններ կամ վանդակներ,
- Օդափոխման համակարգ նախատեսված արտակարգ իրավիճակների համար
- Ընկերությունը կիրառելու է հնարավոր ջանքեր՝ ապահովելու համար, որ մատակարարվող օդի միջին ջերմաստիճանը համապատասխան միջազգային ASHRAE (America Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning) չափորոշիչներին:

Սահմանազատում

Ծառայության մակարդակի խախտումը կճանաչվի, եթե ջերմաստիճանը դուրս է ASHRAE միջազգային սահմանված ստանդարտում սահմանված աստիճանից՝ 18°C- 27°C:

Ծառայության մակարդակ	SLA փոխհատուցում
99.5%-99.95%	Վճարվող ամսական վարձի 5%-ը
99.0%-99.5%	Վճարվող ամսական վարձի 10%-ը
< 99.0%	Վճարվող ամսական վարձի 15%-ը

Համապատասխանություն

Ծառայության մակարդակը չի կիրառվում, եթե.

- Հաճախորդի էլ. սպառումը գերազանցում է թույլատրելի սահմանները
- Հաճախորդի իրական էլեկտրաէներգիայի սպառումը գերազանցում է պայմանագրով նախատեսված հզորությունը:

4. Ծառայության մակարդակ — Էլեկտրամատակարարում

Նկարագրություն

Մեր վերային պահարաններին տրամադրվող էլեկտրամատակարարումը ապահովված է ԱԷԸ-ներով (անխափան էլեկտրամատակարարման սարքերով) և գեներատորներով՝ շարունակական էլեկտրամատակարարում ապահովելու նպատակով: Եթե այլ բան նախատեսված չէ տվյալ փաստաթղթում, Ընկերությունը կձեռնարկի առևտրային առումով ողջամիտ միջոցներ՝ ապահովելու, որ պահարաններում էլեկտրամատակարարումը հասանելի լինի ընդունված միջազգային Tier 3 ստանդարտներին համապատասխան տվյալների կենտրոնի վայրում՝ բացառությամբ.

- Կողմերի միջև նախապես համաձայնեցված պլանային սպասարկման և անջատման աշխատանքների,
- Նախապես ծանուցված պլանային կամ արտակարգ սպասարկման և անջատման աշխատանքների:

Պայմանագրային հզորություն (Committed power) – պահարանի միջին էներգասպառումը: Հաշվարկվում է որպես տվյալ պահարանի մեկ ամսվա միջին էներգասպառման արժեք:

Թույլատրելի հզորության գերազանցում (Allowed power overuse) – էներգասպառման այն միջին ծավալը, որը թույլատրվում է պայմանագրային հզորությունից ավել օգտագործել:

Պահարանի հզորության առավելագույն շեմ (Cabinet power draw cap) – տվյալ պահարանում ցանկացած պահին թույլատրելի առավելագույն հզորությունը, որը սահմանված է՝ ապահովելու համար, որ ընդհանուր էներգասպառումը չգերազանցի նախապես սահմանված շեմերը: Այս շեմը կիրառվում է էլեկտրական շղթաների գերբեռնվածությունից խուսափելու, էներգիայի արդյունավետ օգտագործումը ապահովելու և տվյալների կենտրոնում ջերմային կայունությունը պահպանելու նպատակով: Այս շեմը չպահպանելու դեպքում կարող են առաջանալ ծառայությունների խափանումներ կամ սարքավորումների ավտոմատ հզորության նվազեցում կամ անջատում: Հաճախորդները պարտավոր են կառավարել իրենց սարքավորումները՝ պահպանելու համար այս SLA-ում սահմանված հզորության սահմանափակումները:

Վանդակի հզորության առավելագույն շեմ (Cage power draw cap) – տվյալ վանդակում ցանկացած պահին թույլատրելի առավելագույն հզորությունը, որը սահմանված է նույն

նպատակներով, ինչ պահարանների դեպքում՝ գերբեռնվածությունից խուսափելու, էներգիայի արդյունավետ օգտագործման և ջերմային կայունության ապահովման համար: Այս շեմը չպահպանելու դեպքում նույնպես կարող են առաջանալ ծառայությունների խափանումներ կամ սարքավորումների ավտոմատ հզորության նվազեցում կամ անջատում: Հաճախորդները պարտավոր են կառավարել իրենց սարքավորումները՝ պահպանելու համար SLA-ի պահանջները:

Եթե ցանկացած պահի պահարանի կամ վանդակի հզորության սպառումը գերազանցի սահմանված առավելագույն շեմը, Ընկերությունը կարող է միջոցներ ձեռնարկել էներգասպառումը սահմանափակելու համար, ներառյալ՝ պահարանի սարքավորումների հոսանքազրկումը՝ առանց նախնական համաձայնության:

Եթե Հաճախորդի էներգասպառումը գերազանցի պայմանագրային հզորությունը գումարած թույլատրելի գերազանցումը, Հաճախորդը պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, գերազանցման մասին ծանուցվելուց հետո, նոր պայմանագիր կնքել Ընկերության հետ կամ նվազեցնել սպառումը: Հակառակ դեպքում Ընկերությունը կարող է սահմանափակել պահարանում էլեկտրամատակարարումը:

Բոլոր պահարաններն ունեն հիմնական (A) և պահեստային (B) հոսանքի մուտքեր՝ նույն հզորությամբ: Հաճախորդը կարող է ստանալ փոխհատուցում՝ ստորև ներկայացված աղյուսակի համաձայն, միայն այն դեպքում, եթե պահարանում երկու էլեկտրական մուտքերն էլ միաժամանակ անջատված են:

Ծառայության մակարդակ	SLA փոխհատուցում
99.5%-99.95%	5% Վնասված պահարանի ամսական պարբերական վճար
99.0%-99.5%	10% Վնասված պահարանի ամսական պարբերական վճար
Քիչ քան 99.0%	15% Վնասված պահարանի ամսական պարբերական վճար

Սահմանազատում

Ընկերության ցանցային միացման ծառայությունները տարածվում են Հաճախորդի հոսթինգային միջավայրում հատկացված սերվերի/ցանցային պորտից մինչև Ընկերության եզրային (edge) երթուղի: Դեմարկացիոն կետը եզրային երթուղիի ցանցային ինտերֆեյսն է:

Հաճախորդի միջավայրի համար էլեկտրամատակարարման հասանելիության դեմարկացիոն կետը կլինի էլեկտրաբաշխման համակարգի այն առաջին բաղադրիչը, որը պատկանում է, կառավարվում և տեղադրվել է Ընկերության կողմից (սա կարող է լինել, բայց չի սահմանափակվում համապատասխան PDU-ով կամ ATS-ով) և չի ներառում Հաճախորդի սեփական սարքավորումները: Սովորաբար դա պահարանում տեղադրված սերվերի կամ ցանցային սարքավորման սնուցման բլոկի (PSU) էլեկտրամատակարարման պորտն է:

Եթե Հաճախորդի սարքավորումը ունի 1 սնուցման բլոկ, ապա էլեկտրամատակարարումն ապահովվելու համար տեղադրվում է ATS, եթե այն ունի 2 սնուցման բլոկ, ապա միացվում է PDU-ին (Power Distribution Unit): Եթե Հաճախորդի սարքավորման էլեկտրամատակարարումը կատարվում է պահարանում տեղադրված ATS-ի (Automatic Transfer Switch) միջոցով, դեմարկացիոն կետը կլինի տվյալների կենտրոնի էլեկտրամատակարարման վարդակը, որը գտնվում է ATS-ի և տվյալների կենտրոնի էլեկտրական մատակարարման գծերի միջև:

Համապատասխանություն

Էլեկտրամատակարարման ծառայության մակարդակը (Service Level Power) ենթակա է այն պայմանին, որ Հաճախորդը կատարի Պայմանագրով նախատեսված բոլոր պահանջները, այդ թվում՝ բայց չսահմանափակվելով Ընկերության սարքավորումների դասավորության և հզորության օգտագործման պահանջներով, որոնք ներառում են.

- օգտագործել միայն պայմանագրային հզորությունը և թույլատրելի գերազանցումը,
- և ապահովել, որ ցանկացած պահին հզորության սպառումը չգերազանցի պահարանում թույլատրելի առավելագույն հզորությունը:

5. Ցանցային միացման SLA

Նկարագրություն

Տրամադրվում է կրկնակի ինտերնետ մատակարարում, ապահովելով ցանցի հասանելիություն:

Ծառայությունն անհասանելի է համարվում, եթե հնարավոր չէ ուղարկել կամ ստանալ տվյալներ սահմանային կետում:

Ընկերությունը պատասխանատու է մինչև դեմարկացիոն կետ հասնող ցանցային ենթակառուցվածքի ճիշտ աշխատանքի և սպասարկման համար:

Ցանցի պարբերական սպասարկում

Ցանցի պարբերական սպասարկման ընթացքում կարող են լինել ծառայությունների որակի նվազման ժամանակահատվածներ, որոնց մասին Ընկերությունը հաճախորդին կտեղեկացնի առնվազն 48 ժամ առաջ: Սպասարկման տևողությունը չի գերազանցում 6 ժամը և իրականացվում է սպասարկման պատուհանի ընթացքում՝ 01:00-ից մինչև 07:00 CET:

Ֆորս մաժորով պայմանավորված ցանցային խափանումներ

Մատակարարի ինտերնետ ծառայությունը հիմնված է արտաքին ցանցերի և ենթակառուցվածքների վրա, և մատակարարը պատասխանատվություն չի կրում ֆորս մաժորային իրադարձություններից առաջացած խափանումների կամ ծառայության որակի նվազման համար:

Ֆորս մաժորային իրադարձություն է համարվում ցանկացած գործողություն, իրադարձություն կամ հանգամանք, որը դուրս է Մատակարարի ողջամիտ վերահսկողությունից, ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով՝ մատակարարի մատակարարների ծրագրային ապահովման, ներկառուցված ծրագրերի (firmware) կամ սարքաշարի (hardware) սխալներով պայմանավորված խնդիրներով, համատարած ինտերնետ խափանումներով կամ վերադաս (upstream) մատակարարների կամ ցանցային օպերատորների խնդիրներով, բնական աղետներով, պետական մարմինների գործողություններով կամ անգործությամբ, հրամաններով կամ արգելանքներով, պատերազմով, աշխատանքի դադարեցումներով և անհաբեկչական գործողություններով:

6. Սպասարկում

Ծառայությունների բարձր հասանելիություն ապահովելու համար անհրաժեշտ է իրականացնել ծրագրային և ապարատային սպասարկում: Սպասարկման աշխատանքները կարող են իրականացվել և սկսվել տվյալների կենտրոնի, Ընկերության կամ մատակարարման շղթայի մեջ ներգրավված երրորդ կողմի գործընկերների կողմից: Ընկերությունը ձեռնարկելու է առևտրային առումով ողջամիտ միջոցներ՝ ապահովելու, որ սպասարկման մեծ մասը պլանավորված լինի և նվազագույն ազդեցություն ունենա մատուցվող ծառայությունների վրա: Բոլոր հնարավոր սպասարկումները բաժանվում են երկու տեսակի.

- **Պլանային սպասարկում** — նախապես գրաֆիկով նախատեսված, կանխարգելիչ մոտեցում, որը հիմնված է սարքավորումների աշխատանքային պատմության վերլուծության վրա: Ընկերությունը պարտավոր է սպասարկման առաջիկա աշխատանքների մասին Հաճախորդին ծանուցել առնվազն 48 ժամ առաջ: Ընկերությունը կարող է, սակայն պարտավոր չէ, հաշվի առնել Հաճախորդի ցանկությունները սպասարկման մեկնարկի և տևողության վերաբերյալ:

- **Արտակարգ սպասարկում** — սովորաբար կիրառվում է, երբ ինչ-որ բան փչանում կամ դադարում է աշխատել՝ բացասաբար ազդելով Ծառայությունների որակի վրա, կարող է առաջացնել կամ արդեն առաջացրել է Ծառայությունների ընդհատում, վնաս կամ կորուստ Ընկերության կամ տվյալների կենտրոնի համար, ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով՝ ակնկալվող շահույթի կորուստ, եկամուտների կորուստ կամ տվյալների կորուստ, և պահանջում է անհապաղ վերականգնում: Այսպիսի սպասարկման կանխատեսելի բնույթի պատճառով Ընկերությունը պարտավոր է Հաճախորդին ծանուցել առնվազն 15 րոպե առաջ էլեկտրոնային փոստի միջոցով:

7. SLA փոխհատուցման գործընթաց

7.1. Ծառայության մակարդակի խախտման մասին ծանուցում

Ծառայության մակարդակի խախտման մասին կարող է հաղորդել ինչպես Ընկերությունը, այնպես էլ Հաճախորդը: Ծառայության մակարդակի խախտման մասին հաղորդելու համար Հաճախորդը պետք է սպասարկման համար տրամադրված էլեկտրոնային փոստի հասցեին ուղարկի նամակ, սակայն ոչ ուշ, քան 1 ժամվա ընթացքում խախտման տեղի ունենալուց հետո: Խախտման տևողությունը կհաշվարկվի էլեկտրոնային փոստով նամակը ստանալու պահից մինչև վերականգնման պահը:

7.2. SLA փոխհատուցման պահանջի ներկայացում

SLA փոխհատուցում պահանջելու համար Հաճախորդը պետք է ներկայացնի գրավոր աջակցության հարցում՝ համապատասխան խախտման տեղի ունենալուց հետո երեսուն (30) օրացուցային օրվա ընթացքում:

7.3. SLA փոխհատուցման կիրառումը

SLA-ով սահմանված փոխհատուցում առաջանալու պարագայում Հաճախորդը հատուցման գումարի չափով քիչ կվճարի հաջորդ ամսվա պատվերի գնից : SLA փոխհատուցումները Հաճախորդի միակ և բացառիկ միջոցն են Ծառայության մակարդակի խախտումների դեպքում: SLA փոխհատուցումները կարող են օգտագործվել միայն այն ծառայության համար, որի համար դրանք տրամադրվել են: Եթե Հաճախորդի ծառայության ժամկետը լրանում կամ դադարեցվում է մինչև SLA փոխհատուցման տրամադրումը, այդ փոխհատուցումը կդադարի գործող լինել ժամկետի լրանալու կամ դադարեցման պահից:

7.4. Չկիրառվող պատճառներ և բացառություններ

SLA պարտավորությունները և սույն փաստաթղթում նկարագրված միջոցները չեն կիրառվում այն ծառայությունների ընդհատումների կամ մակարդակի խախտումների նկատմամբ, որոնք առաջացել են կամ պայմանավորված են հետևյալով.

7.4.1. Պլանային, արտակարգ կամ Հաճախորդի կողմից պահանջված ծառայության ընդհատումներ,

7.4.2. Պնդումներ, որոնք հիմնված են Հաճախորդի կամ երրորդ կողմի գնահատականի վրա և հաստատված չեն Ընկերության կողմից,

7.4.3. Գործողություններ կամ անգործություն՝ իրականացված ոչ թե Ընկերության, այլ (ա) Հաճախորդի, (բ) Հաճախորդի հաճախորդների, աշխատակիցների, ենթակապալառուների, գործակալների կամ այլ անձանց կողմից, որոնք գործում են Հաճախորդի անունից, կամ (գ) երրորդ կողմի կապի օպերատորների կամ այլ ծառայություններ մատուցողների կողմից,

7.4.4. Ընկերության ողջամիտ վերահսկողությունից դուրս իրադարձություններ, ներառյալ ֆորս մաժոր դեպքերը,

7.4.5. Վթար կամ բռնագանձման դեպք,

7.4.6. Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը մուտք տրամադրելու կամ սարքավորումները/կոմպոնենտները փորձարկման կամ վերանորոգման համար հասանելի դարձնելու մերժում կամ Ընկերության ցուցումներին և ծառայության պահանջներին չհետևելը,

7.4.7. Ցանկացած ժամանակաշրջան, երբ Հաճախորդը ծառայության մակարդակի խախտման պահին կամ SLA փոխհատուցման պահանջի պահին գտնվում է պայմանագրային պարտավորությունների չկատարած վիճակում,

7.4.8. Ծառայության մերժման (DDoS) հարձակումներ, վիրուսներ կամ հաքերային հարձակումներ, կամ կողում, ապարատում կամ ծառայություններում առկա սխալներ, որոնց համար առևտրային առումով ողջամիտ և հայտնի լուծում չկա (նույնիսկ եթե կա ժամանակավոր շրջանցում),

7.4.9. Ընկերության ցուցումներին և ծառայության պահանջներին չհետևելը,

7.4.10. Հաճախորդի կողմից ցանկացած ռիսկերի գնահատման ծառայությունների իրականացում, ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով ներթափանցման թեստերով կամ ներքին/արտաքին խոցելիության գնահատումներով, առանց Ընկերության նախնական գրավոր համաձայնության,

7.4.11. Հաճախորդի կողմից ցանկացած արտադրողականության չափանիշային թեստերի իրականացում, որոնք կարող են ազդել համատեղ օգտագործվող ծառայությունների օգտվողների վրա, ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով LAN/WAN թողունակության, պահեստային ենթահամակարգի և CPU-ի բենչմարք թեստերով, առանց Ընկերության նախնական գրավոր համաձայնության:

7.5. Ամսական SLA փոխհատուցման առավելագույն չափը և բազմակի խախտումներ

Ցանկացած օրացուցային ամսում տեղի ունեցած SLA խախտումների համար տրամադրվող բոլոր SLA փոխհատուցումների գումարը սահմանափակվում է տվյալ ամսվա գործող ամսեկան ծառայության վճարի առավելագույնը 50%-ով: Եթե մեկ դեպք կամ հանգամանքների համակցություն առաջացնում է մի քանի ծառայության մակարդակի խախտումներ, Հաճախորդը իրավունք կունենա ստանալու այն SLA փոխհատուցումը, որը տալիս է ամենաբարձր փոխհատուցման գումարը:

Օրինակ. Եթե մեկ իրադարձություն առաջացնում է էլեկտրամատակարարման ծառայության մակարդակի խախտում (որից ստացվում է SLA փոխհատուցում՝ 2 օրվա MRC-ի չափով) և ջերմաստիճանի ծառայության մակարդակի խախտում (որից ստացվում է SLA փոխհատուցում՝ 4 օրվա ամսեկան ծառայության վճարի չափով), ապա Հաճախորդը կստանա 4 օրվա ամսեկան ծառայության վճար:

Բացի վերոնշյալից, ծառայության մակարդակի պարտավորությունները և սույն փաստաթղթում նկարագրված միջոցները չեն կիրառվում որևէ անձի նկատմամբ, Բացի այն Հաճախորդից, ով ունի Ընկերության հետ գործող և վավեր պայմանագիր, որը կնքված է գրավոր ձևով: