

Соглашение об уровне обслуживания (SLA) для услуги колокации

Цель настоящего документа — описать и определить уровни обслуживания, предоставляемые Компанией Клиенту в рамках услуг колокации. Компания не гарантирует достижение каких-либо конкретных результатов для Клиента, и услуги предоставляются на условиях «как есть» в соответствии с настоящим документом.

1. Описание услуги

Услуга колокации представляет собой комплексное решение, в рамках которого Клиент получает возможность размещать своё оборудование в дата-центре Компании. Компания предоставляет пространство, электропитание, охлаждение и сетевое подключение, в то время как Клиент сохраняет полный контроль над своим оборудованием. SLA охватывает следующие компоненты:

- Колокационная площадка,
- Электропитание,
- Сетевое подключение.

2. Расчет компенсации по SLA

В случае недоступности услуг, возникшей в рамках исключений, предусмотренных пунктом 7.4 настоящего документа, такая недоступность не будет считаться нарушением со стороны Компании, и в подобных ситуациях Компания не несет никакой ответственности.

Метрика:

Доступность = (Общее время – Время простоя) / Общее время * 100%

- **Общее время** — количество минут в календарном месяце.
- **Время простоя** — продолжительность в минутах, в течение которой услуга была недоступна.

3. SLA по колокационной площадке

Описание:

Включает:

- Физически безопасное пространство с двойным охлаждением, электроснабжением и сетевым подключением.
- Доступ к стойкам, шкафам или клеткам для оборудования.
- Вентиляционную систему, предусмотренную для чрезвычайных ситуаций.

Компания приложит все разумные усилия для обеспечения того, чтобы средняя температура подаваемого воздуха соответствовала международным стандартам ASHRAE (Американское общество инженеров по отоплению, охлаждению и кондиционированию воздуха).

Демаркация:

Нарушение уровня обслуживания будет зафиксировано, если температура выйдет за пределы диапазона, установленного международным стандартом ASHRAE, то есть ниже 18°C или выше 27°C.

Уровень обслуживания	Компенсация по SLA
99.5%-99.95%	5% от ежемесячной платы
99.0%-99.5%	10% от ежемесячной платы

Уровень обслуживания	Компенсация по SLA
< 99.0%	15% от ежемесячной платы

Соответствие:

Уровень обслуживания не применяется, если:

- Потребление электроэнергии Клиентом превышает допустимые пределы.
- Фактическое потребление электроэнергии Клиентом превышает мощность, предусмотренную договором.

4. Уровень обслуживания - Электроснабжение

Описание: Электроснабжение серверных стоек обеспечивается через ИБП (источники бесперебойного питания) и генераторы для обеспечения непрерывного электропитания. Если иное не предусмотрено в настоящем документе, Компания приложит все коммерчески разумные усилия для обеспечения доступности электроснабжения в стойках на площадке дата-центра в соответствии с международными стандартами Tier 3, за исключением следующих случаев:

- Плановое обслуживание и отключения, согласованные сторонами заранее;
- Плановое или аварийное обслуживание и отключения при предварительном уведомлении.

Договорная мощность (Committed power) — среднее энергопотребление стойки. Рассчитывается как среднее значение энергопотребления данной стойки за один месяц.

Превышение допустимой мощности (Allowed power overuse) — средний объем энергопотребления, который разрешается использовать сверх договорной мощности.

Максимальный предел мощности стойки (Cabinet power draw cap) — максимально допустимая мощность для конкретной стойки в любой момент времени, установленная с целью обеспечения того, чтобы общее энергопотребление не превышало заранее установленные пределы. Этот предел применяется для предотвращения перегрузки электрических цепей, обеспечения эффективного использования энергии и поддержания тепловой стабильности внутри дата-центра. Несоблюдение данного предела может привести к перебоям в услугах или к автоматическому снижению мощности либо отключению оборудования. Клиенты несут ответственность за управление своим оборудованием таким образом, чтобы соблюдать установленные в данном SLA ограничения по потреблению мощности.

Максимальный предел мощности клетки (Cage power draw cap) – максимально допустимая мощность для конкретной клетки в любой момент времени, установленная для той же цели, что и для стоек: предотвращение перегрузки, эффективное использование энергии и обеспечение тепловой стабильности. Несоблюдение данного предела может привести к перебоям в услугах или к автоматическому снижению мощности либо отключению оборудования. Клиенты несут ответственность за управление своим оборудованием для соблюдения требований SLA.

Если в любой момент потребление мощности стойки или клетки превысит установленный максимальный предел, Компания вправе принять меры по ограничению энергопотребления, включая отключение электропитания оборудования в стойке, без предварительного согласия Клиента.

Если энергопотребление Клиента превысит договорную мощность с учётом допустимого превышения, Клиент обязан в течение 10 рабочих дней после уведомления о превышении либо заключить новый договор с Компанией, либо сократить потребление. В противном случае Компания вправе ограничить электроснабжение в стойке.

Все стойки оборудованы основными (А) и резервными (В) входами электропитания одинаковой мощности. Клиент имеет право на получение компенсации согласно приведенной ниже таблице только при одновременном отключении обоих электрических входов стойки.

Уровень обслуживания	Компенсация по SLA
99.5%-99.95%	компенсация в размере 5% от ежемесячной платы за поврежденную стойку
99.0%-99.5%	компенсация в размере 10% от ежемесячной платы за поврежденную стойку
Менее 99,0%	компенсация в размере 15% от ежемесячной платы за поврежденную стойку

Демаркация:

Услуги сетевого подключения Компании распространяются от выделенного серверного или сетевого порта в хостинг-среде Клиента до пограничного (edge) маршрутизатора Компании. Точкой демаркации считается сетевой интерфейс пограничного маршрутизатора.

Точкой демаркации для электроснабжения в хостинг-среде Клиента считается первый компонент системы распределения питания, который принадлежит, управляется и устанавливается Компанией (это может включать, но не ограничиваться соответствующим блоком распределения питания (PDU) или автоматическим переключателем источника питания (ATS)) и не включает оборудование, принадлежащее Клиенту. Обычно это порт электропитания блока питания (PSU) сервера или сетевого оборудования, установленного в стойке.

Если оборудование Клиента имеет один блок питания, для обеспечения электроснабжения устанавливается автоматический переключатель источника питания (ATS). Если же оборудование имеет два блока питания, оно подключается к блоку распределения питания (PDU/ Power Distribution Unit). Если электропитание оборудования Клиента осуществляется через установленный в стойке автоматический переключатель источника питания (ATS/ Automatic Transfer Switch), то точкой демаркации будет розетка электропитания дата-центра, расположенная между ATS и линиями электропитания дата-центра.

Соответствие:

Уровень обслуживания по электроснабжению (Service Level Power) действует при условии, что Клиент выполняет все требования, предусмотренные Договором, включая, но не ограничиваясь требованиями к размещению оборудования и использованию мощности, установленными Компанией, которые включают:

- использование только договорной мощности и допустимого превышения,
- обеспечение того, чтобы в любой момент потребляемая мощность не превышала допустимый максимальный уровень в стойке.

5. Соглашение об уровне обслуживания (SLA) сетевого подключения

Описание:

Предоставляется двойное интернет-подключение, обеспечивающее доступность сети.

Услуга считается недоступной, если невозможно отправить или получить данные на демаркационной точке.

Компания отвечает за корректную работу и обслуживание сетевой инфраструктуры до демаркационной точки.

Периодическое обслуживание сети

Во время периодического обслуживания сети возможны временные ухудшения качества услуг, о которых Компания уведомит Клиента не менее чем за 48 часов. Продолжительность обслуживания не превышает 6 часов и проводится в окно обслуживания с 01:00 до 07:00 по центрально-европейскому времени (СЕТ).

Сетевые сбои, вызванные форс-мажорными обстоятельствами

Интернет-услуга Поставщика основана на внешних сетях и инфраструктуре, и Поставщик не несет ответственности за сбои или снижение качества услуги, вызванные форс-мажорными обстоятельствами.

Форс-мажорным обстоятельством считается любое действие, событие или обстоятельство, находящееся вне зоны разумного контроля Поставщика, включая, но не ограничиваясь:

проблемами, вызванными ошибками программного обеспечения, прошивки (firmware) или аппаратного обеспечения (hardware) Поставщика;

массовыми сбоями в работе интернета;

проблемами (upstream) провайдеров или сетевых операторов;

стихийными бедствиями;

действиями или бездействием государственных органов;

приказами или запретами;

военными действиями, забастовками и террористическими актами.

6. Обслуживание

Для обеспечения высокой доступности услуг необходимо проведение программного и аппаратного обслуживания. Работы по обслуживанию могут осуществляться и инициироваться как дата-центром, так и Компанией или третьими сторонами, задействованными в цепочке поставок. Компания будет предпринимать коммерчески разумные меры для того, чтобы основная часть работ по обслуживанию проводилась планоно и с минимальным воздействием на предоставляемые услуги.

Все виды обслуживания подразделяются на два типа:

• **Плановое обслуживание** — заранее запланированный, профилактический подход, основанный на анализе эксплуатационной истории оборудования. Компания обязана уведомить Клиента о предстоящих работах по обслуживанию не менее чем за 48 часов. Компания может, но не обязана учитывать пожелания Клиента относительно времени начала и продолжительности обслуживания.

• **Аварийное обслуживание** — как правило, проводится в случае поломки или отказа оборудования, негативно влияющего на качество Услуг, что может привести или уже привело к перебоям в предоставлении Услуг, повреждению или потерям для Компании или дата-центра, включая, но не ограничиваясь: упущенной выгодой, потерей дохода или данных, и требует

немедленного восстановления. Учитывая непредсказуемый характер такого обслуживания, Компания обязуется уведомить Клиента как минимум за 15 минут по электронной почте.

7. Механизм компенсации по SLA

7.1. Уведомление о нарушении уровня обслуживания

Уведомление о нарушении уровня обслуживания может быть направлено как Компанией, так и Клиентом.

Для уведомления о нарушении уровня обслуживания Клиент обязан отправить письмо на электронный адрес, предоставленный для обслуживания, не позднее чем в течение 1 часа с момента возникновения нарушения. Продолжительность нарушения будет рассчитываться с момента получения письма по электронной почте до момента восстановления.

7.2. Подача запроса на компенсацию по SLA

Для получения компенсации по SLA Клиент должен подать письменный запрос в службу поддержки в течение тридцати (30) календарных дней после соответствующего нарушения.

7.3. Применение компенсаций по SLA

В случае возникновения компенсации, установленной SLA, Клиент оплатит следующую месячную оплату за заказ с вычетом суммы компенсации. Компенсации по SLA являются единственным и исключительным средством Клиента при нарушениях уровня обслуживания. Компенсации по SLA могут быть использованы только для той услуги, по которой они предоставлены. Если срок действия услуги Клиента истекает или услуга прекращается до предоставления компенсации по SLA, такая компенсация прекращает действовать с момента истечения срока действия или прекращения услуги.

7.4. Причины неприменения и исключения

Обязательства по SLA и меры, описанные в настоящем документе, не применяются к перебоям в предоставлении услуг или нарушениям уровня обслуживания, которые возникли или обусловлены следующим:

7.4.1. Плановыми и внеплановыми перебоями в услугах, а также приостановлением по требованию Клиента,

7.4.2. Претензиями, основанными на оценках Клиента или третьих лиц и не подтвержденными Компанией,

7.4.3. Действиями или бездействием, осуществленными не Компанией, а (а) Клиентом, (б) клиентами Клиента, сотрудниками, субподрядчиками, агентами или другими лицами, действующими от имени Клиента, или (в) операторами связи третьих лиц или другими поставщиками услуг,

7.4.4. Событиями, находящимися вне разумного контроля Компании, включая случаи форс-мажора,

7.4.5. Авариями или случаями взыскания,

7.4.6. Отказом Клиента предоставить доступ Компании к оборудованию/ компонентам для тестирования или ремонта либо несоблюдением указаний и требований Компании,

7.4.7. Любым периодом, когда Клиент на момент нарушения уровня обслуживания или подачи требования на компенсацию по SLA находится в состоянии невыполнения договорных обязательств,

7.4.8. Атаками отказа в обслуживании (DDoS), вирусами, хакерскими атаками или ошибками в коде, аппаратуре или услугах, для которых нет разумного и известного коммерческого решения (даже если есть временные обходные пути),

7.4.9. Несоблюдением указаний и требований Компании,

7.4.10. Проведением Клиентом любых услуг по оценке рисков, включая, но не ограничиваясь, тестами на проникновение или внутренней/ внешней оценкой уязвимости без предварительного письменного согласия Компании,

7.4.11. Проведением Клиентом любых тестов производительности (бенчмарков), которые могут повлиять на пользователей совместно используемых услуг, включая, но не ограничиваясь бенчмарк-тестами пропускной способности LAN/ WAN, подсистем хранения данных и центрального процессора (CPU), без предварительного письменного согласия Компании.

7.5. Максимальный размер компенсации по SLA за месяц и множественные нарушения

Совокупный размер всех компенсаций, предоставленных по соглашению об уровне обслуживания (SLA) за нарушения SLA, имевшие место в течение одного календарного месяца, ограничивается величиной, не превышающей 50% от ежемесячной платы за оказание услуг за данный месяц. Если одно событие или совокупность обстоятельств вызывает несколько нарушений соглашения об уровне обслуживания (SLA), Клиент вправе получить компенсацию по SLA в размере наибольшей из предусмотренных сумм компенсации.

Пример: Если одно событие вызывает нарушение уровня обслуживания по электроснабжению (влекущее компенсацию, эквивалентную 2 дням ежемесячной платы за услуги), а также нарушение температурного режима (влекущее компенсацию, эквивалентную 4 дням ежемесячной платы за услуги), Заказчик получает компенсацию, эквивалентную 4 дням ежемесячной платы за услуги.

Помимо вышеуказанного, обязательства по уровню обслуживания и меры, изложенные в настоящем документе, не применяются к каким-либо лицам, кроме Клиента, имеющего с Компанией действующий и действительный договор, заключенный в письменной форме.