

редакция от 15 декабря 2015 г.



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «АйТи Хаус»
Дюбарев Максим Николаевич

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОГО СЕРВИСА

Соглашение об уровне предоставляемого сервиса (SLA - service license agreement) действует для клиентов заключивших с ООО "АйТи Хаус" договор о проектировании и сопровождении виртуальной инфраструктуры.

СЕТЬ

Мы гарантируем доступность сетевых соединений на уровне 99,9% времени в год, за исключением планового технического обслуживания.

ОБОРУДОВАНИЕ

Мы гарантируем бесперебойное функционирование всех элементов вычислительного кластера, системы хранения данных, и сетевого оборудования. Если оборудование выходит из строя, мы гарантируем, что восстановление или ремонт будет завершен в течение одного часа после обнаружения проблемы.

ТЕХНИЧЕСКИЕ РАБОТЫ

Для проведения технических работ возможно осуществление перезагрузки или миграции виртуального сервера. Во время проведения перезагрузки или миграции возможно кратковременное ограничение доступности виртуального сервера.

В случае, если для осуществления плановых работ будет производиться перезагрузка или миграция виртуального сервера, мы сообщим вам об этом минимум за 24 часа до начала миграции. Сообщение о проведении работ отправляется на адрес электронной почты указанный при регистрации.

Мы оставляем за собой право без предупреждения выполнять миграцию или перезагрузку виртуального сервера в аварийных ситуациях и при необходимости обеспечения бесперебойной работы ресурсов клиента.

Мы гарантируем, что перерыв в работе виртуального сервера вызванный неисправностью узлов кластера, не превысит 45 (сорок пять) минут в месяц.

КОМПЕНСАЦИЯ

Если перерыв в работе виртуального сервера, указанный выше, превышен, вы имеете право на получение компенсации. Размер компенсации определяется согласно порядку начисления компенсации.

Вы не имеете права на получение компенсации, если:

- Недоступность виртуального сервера вызвана отключением за нарушение Договора оферты и приложений к нему (включая обязательства по оплате).

- Недоступные ресурсы используются в режиме тестирования или оплачены бонусными средствами.

Чтобы получить компенсацию, вы должны обратиться с запросом по адресу bill@clodo.ru в течение тридцати (30) дней после инцидента. В запросе необходимо указать идентификационный номер (ID) ресурса или ресурсов, простой которых является причиной рекламации.

Компенсация выплачивается путем зачисления на ваш лицевой счет бонуса, эквивалентного размеру компенсации.

ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ КОМПЕНСАЦИИ

Доступность	Время недоступности	Компенсация ¹
99.8 %	от 8 минут 39 секунд до 86 минут 24 секунд	3% списаний облачного сервера за месяц, в течении которого произошел сбой
99.7 %	от 86 минут 24 секунд до 129 минут 36 секунд	6% списаний облачного сервера за месяц, в течении которого произошел сбой
99.3 %	от 129 минут 36 секунд до 302 минут 24 секунд	10% списаний облачного сервера за месяц, в течении которого произошел сбой
98.8 %	от 302 минут 24 секунд до 518 минут	25% списаний облачного сервера за месяц, в течении которого произошел сбой
96.6 %	от 518 минут до 24 часов 30 минут	50% списаний облачного сервера за месяц, в течении которого произошел сбой
90.0 %	от 24 часов 30 минут до 72 часов	90% списаний облачного сервера за месяц, в течении которого произошел сбой
менее 90.0 %	более 72 часов	100% списаний облачного сервера за месяц, в течении которого произошел сбой

Данное соглашение является частью [Договора оферты](#).

¹ Если сервер был создан менее месяца назад, расчет месяца производится на основании списаний за сутки (сутки*30 дней). Данный расчет справедлив как для обычных виртуальных серверов, так и для масштабируемых.