



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор ООО  
«АйТи Хаус»  
Савичев Алексей Витальевич

## 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](mailto: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 <sup>1</sup>
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](#).

<sup>1</sup> 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.