

Соглашение по уровню обслуживания (SLA) для облачных услуг от ТОО "Nova Cloud Kazakhstan"

1. Описание услуг:

1.1. ТОО "Nova Cloud Kazakhstan" (далее - "Nova Cloud Kazakhstan") предоставляет облачные услуги, которые включают:

- Виртуальные машины: предоставление вычислительных мощностей, процессоров, оперативной памяти и хранилища.
- Хранилище данных: предоставление надежных и масштабируемых решений для хранения данных, включая блочные и объектные хранилища.
- Сетевые ресурсы: предоставление виртуальных сетей.
- Управление и мониторинг: инструменты для управления инфраструктурой, мониторинга производительности и состояния системы.
- Резервное копирование и восстановление: услуги по созданию резервных копий данных и восстановлению в случае сбоев.

1.2. Описание оборудования:

- Серверы НЗС UniServer R4950 G6 SFF Chassis разработаны для обработки больших объемов данных и выполнения высоконагруженных вычислений. Состав сервера:
- 2 модуля процессоров AMD Bergamo 9754 с частотой 3.1 ГГц, обеспечивающие производительность с 128 ядрами и 256 МБ кэш-памяти.
- 24 модуля оперативной памяти DDR5-4800В объемом по 64 ГБ, обеспечивающие быстрый доступ к данным и эффективную обработку информации.
- Модульный блок жестких дисков с 25 SSD-накопителями по 3.84 ТБ каждый, обеспечивающий высокую емкость хранения данных и быструю передачу информации.
- Сетевые адаптеры, включая 2-портовый 100GE Fiber Interface Ethernet Adapter и 4-портовый 1GE Copper Interface Ethernet Adapter, обеспечивающие быструю и надежную связь.
- Контроллер RAID SAS с поддержкой до 8 портов SAS и кэш-памятью объемом 4 ГБ, обеспечивающий защиту данных и высокую производительность.
- Блоки питания суммарной мощностью 3200 Вт, обеспечивающие надежное и стабильное электропитание сервера.
- Система хранения данных Pure Storage FlashArray C50R4, которая имеет 372 терабайта общего объема хранения данных. Кроме того, включены два накопителя по 18,6 терабайт каждый для дополнительной емкости.

1.3. Описание Центра Обработки Данных (далее - ЦОД) уровня Tier 2:

- В ЦОД предусмотрено резервирование критически важных компонентов: источники бесперебойного питания, системы охлаждения и генераторы.

- ЦОД имеет два независимых источника питания.
- ЦОД обеспечивает 99.741% времени безотказной работы, что соответствует 22 часа 00 минут в год.
- Обеспечивается наличие двух независимых электрических цепей для каждого стойкового оборудования.
- Охрана периметра, системы видеонаблюдения, контроль доступа и охранная сигнализация.
- Автоматическая система пожаротушения с использованием газовых систем.
- ЦОД имеет несколько независимых подключений к интернету от разных провайдеров.

1.4. Кластерная Архитектура:

- Все виртуальные серверы размещаются в высокодоступных кластерах, обеспечивая отказоустойчивость и минимизацию времени простоя.
- В случае выхода из строя физического сервера, на котором размещены виртуальные ресурсы Клиента, виртуальный сервер автоматически запускается на другом физическом сервере с перезагрузкой гостевой операционной системы.
- Данные виртуальных машин размещаются на программной системе хранения данных кластера в пределах одного ЦОД.
- Среднее значение задержки в сети облачной инфраструктуры не превышает 1 миллисекунды.
- Постоянный мониторинг состояния физической и виртуальной инфраструктуры.
- Оперативная реакция на инциденты, чтобы обеспечить непрерывность работы сервисов.

1.5. Резервное копирование и восстановление данных:

- Nova Cloud Kazakhstan обязуется по запросу Клиентов предоставлять дисковое пространство для резервного копирования данных клиентов.
- Полные резервные копии создаются один раз в неделю, а инкрементальные копии ежедневно.
- Все резервные копии шифруются для обеспечения конфиденциальности данных Клиентов.
- По истечении сроков хранения старые резервные копии автоматически удаляются.
- В случае возникновения инцидента, связанного с потерей данных, Nova Cloud Kazakhstan обязуется предоставить услуги по восстановлению данных из резервных копий только в случае, если Клиент приобретал Услугу по резервному копированию.
- Клиенты могут подать запрос на восстановление данных через портал клиентов или связавшись с контакт-центром Nova Cloud Kazakhstan.

- Время реакции на запросы о восстановлении данных составляет не более 1 часа в рабочее время и не более 2 часов в нерабочее время.
- Время восстановления данных зависит от объема данных и сложности инцидента.
- Клиенты обязаны уведомлять Nova Cloud Kazakhstan о любых изменениях в конфигурации систем, которые могут повлиять на процедуры резервного копирования.
- Клиенты обязаны самостоятельно проверять целостность и доступность своих данных после восстановления и уведомлять Nova Cloud Kazakhstan о любых проблемах.
- Nova Cloud Kazakhstan не несет ответственности за потерю данных, вызванную действиями или бездействием Клиента, его сотрудников или агентов.
- Nova Cloud Kazakhstan не несет ответственности за потерю данных, вызванную форс-мажорными обстоятельствами, такими как природные катастрофы, войны, террористические акты, гражданские беспорядки и другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Nova Cloud Kazakhstan.

2. Ожидаемый уровень обслуживания:

2.1. Время безотказной работы (Uptime):

- Время безотказной работы не менее - 99.741% в год.
- Ежегодное время простоя: не более 22 часов 00 минут.
- Ежемесячное время простоя: не более 113 минуты 40 секунд.
- Ежедневное время простоя: не более 26 минут 10 секунд.

2.2. Пропускная способность:

- до 100 Гбит/с для каждого физического сервера и системы хранения данных внутри сети Nova Cloud Kazakhstan. Виртуальные машины используют пропускную способность до 10 Гбит/с для внутренних операций и обмена данными между службами внутри облачной инфраструктуры Nova Cloud Kazakhstan.
- Nova Cloud Kazakhstan предоставляет основной и резервный каналы связи, обеспечивая высокую доступность и отказоустойчивость. Эти каналы связи предоставляются разными провайдерами.
- Nova Cloud Kazakhstan не несет ответственности за пропускную способность, доступность и качество сетевых соединений, предоставляемых третьими сторонами, включая, но не ограничиваясь, интернет-провайдерами и операторами связи, которые не входят в сеть Nova Cloud Kazakhstan. Любые проблемы с пропускной способностью, задержками или перебоями в работе сетей третьих сторон находятся вне зоны контроля и ответственности Nova Cloud Kazakhstan.
- Nova Cloud Kazakhstan предпринимает все возможные меры для обеспечения высококачественной и стабильной связи внутри своей сети, однако проблемы,

возникающие в результате действий или бездействия сторонних операторов, не могут быть предметом претензий к Nova Cloud Kazakhstan.

- Клиенты Nova Cloud Kazakhstan могут контактировать с поддержкой своих интернет-провайдеров или операторов связи для решения проблем, связанных с пропускной способностью и качеством услуг, предоставляемых этими провайдерами.

3. Обязательства по поддержке:

3.1. Оператор оказывает техническую поддержку в пределах, указанных в Договоре по оказанию услуг пользования инфраструктурой ЦОД (далее - Договор) и Соглашении об уровне обслуживания (SLA).

3.1.1. Основание для Технической Поддержки: официальная заявка Клиента, направленная с авторизированных телефонных номеров или адресов электронной почты, указанных в Списке и направленных на электронный адрес support@novacloud.kz и/или по телефону/WhatsApp +7(747)-0-500-500. Оператор вправе не принимать заявки, направленные другим способом.

- Оператор предоставляет поддержку исключительно по вопросам, касающимся исполнения Договора.
- Оператор не предоставляет поддержку по вопросам программирования, веб-дизайна, настройки скриптов и программ клиента или по другим аналогичным вопросам.
- Оператор вправе запросить учетные данные доступа к серверу или сайту Клиента или любую иную необходимую для выполнения заявки информацию.
- Клиент обязуется изменить предоставленные учетные данные сразу после обработки заявки.
- Оператор не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных клиента после обработки заявки, если Клиент не изменил данные.
- Заявка может быть отклонена в случаях отсутствия необходимой идентифицирующей информации Клиента, если направлена по вопросам, не соответствующим условиям Договора или в случае приостановления предоставления услуг по основаниям, предусмотренным Договором.

3.1.2. Процедура Обработки Инцидентов:

- Клиент немедленно уведомляет контакт-центр Nova Cloud Kazakhstan о возникновении инцидента через электронный адрес и/или по номеру телефона/WhatsApp.
- Оператор обеспечивает круглосуточную доступность контакт-центра для приёма и обработки уведомлений об инцидентах всех категорий.

- После обработки запроса Клиента Оператор незамедлительно назначает ответственного специалиста, который приступает к расследованию и оценке ситуации в соответствии с приоритетом инцидента.
- Клиенту предоставляется первичная информация о статусе инцидента и предполагаемых сроках и мерах по его устранению.
- Оператор применяет необходимые технические и организационные меры для быстрого устранения инцидента в рамках установленных временных рамок.
- Клиенту предоставляются регулярные обновления о ходе решения проблемы и ожидаемом времени восстановления.
- После восстановления нормальной работы сервисов оператор проводит анализ причин инцидента и разрабатывает меры по предотвращению повторения подобных ситуаций.
- Клиенту предоставляется отчет о причинах инцидента и предпринятых мерах для повышения надежности и безопасности инфраструктуры.
- Оператор обязуется принять все возможные меры для минимизации влияния инцидентов на бизнес-операции Клиента и обеспечения непрерывности предоставления услуг.

3.2. Время реакции на запросы:

- Критические инциденты:
- Включают сбои, влияющие на основные бизнес-процессы, приводящие к полной остановке операций или значительной потере данных.
- Время реакции: С 9:00ч. до 18:00ч. по времени Астаны (далее - В рабочее время), с 18:00ч. до 9:00ч. по времени Астаны (далее - Не рабочее время) не более 15 (пятнадцати) минут с момента получения Оператором запроса от Клиента.
- Время разрешения: В рабочее и Не рабочее время - не более 4 (четырёх) часов с момента получения Оператором запроса от Клиента.
- Высокоприоритетные инциденты:
- Включают значительные проблемы с производительностью или частичную недоступность услуг, влияющие на ключевые функции бизнеса, но не приводящие к полной остановке.
- Время реакции: В рабочее и Не рабочее время не более 30 (тридцати) минут с момента получения Оператором запроса от Клиента.
- Время разрешения: В рабочее время - не более 4 (четырёх) часов с момента получения Оператором запроса от Клиента, в нерабочее время - не более 8 (восьми) часов с момента получения Оператором запроса от Клиента.
- Среднеприоритетные инциденты:
- Описание: Включают проблемы с функциональностью, не влияющие критически на работу, такие как частичные сбои в отдельных модулях или сервисах.

- Время реакции: В рабочее и Не рабочее время не более 1 (одного) часа с момента получения Оператором запроса от Клиента.
- Время разрешения: В рабочее время - не более 6 (шести) часов с момента получения Оператором запроса от Клиента, в Нерабочее время - не более 10 (десяти) часов с момента получения Оператором запроса от Клиента.
- Низкоприоритетные инциденты:
- Описание: Включают запросы на изменение ресурсов и незначительные проблемы, не влияющие на производительность или доступность ключевых функций.
- Время реакции: Только В рабочее время не более 3 (трех) часов с момента получения Оператором запроса от Клиента.
- Время разрешения: Только В рабочее время не более 12 (двенадцати) часов с момента получения Оператором запроса от Клиента.

3.3. Контакты Оператора:

- Телефон/WhatsApp +7 (747)-0-500-500 - Доступен 24/7/365.
- Email: Support@novacloud.kz - Доступен 24/7/365.

4. Период действия и пересмотра SLA:

- Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA) вступает в силу одновременно с Договором. Дата вступления в силу совпадает с датой подписания Договора обеими Сторонами.
- Продолжительность действия: Соглашение действует на весь срок действия Договора. В случае продления срока действия Договора на новый срок, данное SLA автоматически продлевается на тот же период, если иное не предусмотрено отдельным соглашением Сторон.
- В случае изменения условий Договора, требующего пересмотра SLA, обе стороны обязуются согласовать необходимые изменения и внести соответствующие правки в SLA.
- Изменения вступают в силу только после подписания дополнительного соглашения к Договору, включающего обновленное SLA.
- Пересмотр SLA возможен по взаимному соглашению сторон в любое время в течение срока действия Договора.
- Для внесения изменений Стороны обязаны провести переговоры, согласовать изменения и оформить их в виде письменного дополнительного соглашения, подписанного уполномоченными представителями обеих Сторон.
- Nova Cloud Kazakhstan оставляет за собой право вносить изменения в SLA при условии уведомления Клиента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления изменений в силу. Уведомление будет направлено по электронной почте

на контактный адрес клиента, указанный в Договоре, а также размещено на сайте Nova Cloud Kazakhstan.

- Уведомление должно содержать описание вносимых изменений, их обоснование и дату, с которой изменения вступают в силу.
- Если Клиент не согласен с предложенными изменениями, он вправе в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента получения уведомления направить письменное возражение в адрес Nova Cloud Kazakhstan. В таком случае стороны обязаны провести переговоры для достижения взаимоприемлемого решения.
- В случае отсутствия возражений со стороны Клиента в указанный срок, изменения считаются принятыми Клиентом и вступают в силу с даты, указанной в уведомлении.
- Nova Cloud Kazakhstan обязуется своевременно информировать клиентов обо всех изменениях в SLA, предоставляя подробную информацию и объяснения причин изменений.
- Информация о текущей версии SLA всегда доступна на сайте Nova Cloud Kazakhstan. Клиенты могут ознакомиться с актуальными условиями SLA в любое время.

5. Ответственность оператора:

- Оператор несет ответственность только за предоставление услуг в рамках, установленных SLA и Договором.
- Общая ответственность Оператора за любые убытки, понесенные Клиентом в связи с нарушением условий SLA, ограничивается суммой, не превышающей 100% ежемесячной стоимости услуг, указанных в Договоре за отчетный период, в котором произошло нарушение.
- Оператор не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в результате:
- Действий или бездействия Клиента, его сотрудников или агентов.
- Несоблюдения клиентом условий Договора или SLA.
- Нарушений безопасности, вызванных неправильной конфигурацией систем или программного обеспечения Клиентом.
- Плановых технических работ, о которых Клиент был уведомлен заранее.
- Форс-мажорных обстоятельств, таких как природные катастрофы, войны, террористические акты, гражданские беспорядки и другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля оператора.
- Проблем с сетевыми соединениями, предоставляемыми третьими сторонами, не входящими в сеть Nova Cloud Kazakhstan.
- Оператор освобождается от ответственности за невыполнение или задержку в выполнении своих обязательств по настоящему SLA, если это вызвано форс-мажорными обстоятельствами. К форс-мажорным обстоятельствам относятся, но не ограничиваются, стихийные бедствия, войны, террористические акты,

действия органов государственной власти, перебои в электроснабжении, нарушения в работе сетей связи, пожар, наводнение и другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля оператора.

- Оператор не несет ответственности за любые косвенные, случайные, особые, штрафные или последующие убытки, включая, но не ограничиваясь, упущенную выгоду, потерю данных, прерывание бизнеса или другие экономические потери, связанные с использованием или невозможностью использования услуг Nova Cloud Kazakhstan, даже если Оператор был предупрежден о возможности таких убытков.
- Клиент соглашается с тем, что использование услуг Nova Cloud Kazakhstan осуществляется на его собственный риск, и Оператор не несет ответственности за любые убытки, понесенные Клиентом в результате использования услуг, кроме случаев, прямо предусмотренных настоящим SLA.
- Настоящий пункт об ответственности оператора является неотъемлемой частью Соглашения об уровне обслуживания (SLA) и должен применяться в контексте всех остальных положений настоящего SLA и Договора между Оператором и Клиентом.

6. Дополнительные условия:

- Nova Cloud Kazakhstan обязуется предоставлять обновления своих услуг без дополнительной платы для Клиентов. Это включает в себя обновления программного обеспечения, системы безопасности, функциональности и производительности.
- Обновления направлены на улучшение качества услуг, устранение уязвимостей и добавление новых функций, соответствующих текущим требованиям Клиентов и технологическим тенденциям.
- Все обновления будут планироваться и проводиться таким образом, чтобы минимизировать возможные перерывы в предоставлении услуг. Клиенты будут уведомлены о планируемых обновлениях заранее, с указанием даты и времени проведения работ.
- В случае необходимости проведения критических обновлений, требующих временного прекращения предоставления услуг, Nova Cloud Kazakhstan обязуется уведомить Клиентов не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала работ.
- Nova Cloud Kazakhstan регулярно проводит внутренние аудиты и проверки для обеспечения соответствия услуг установленным стандартам качества и требованиям SLA. Аудиты включают в себя проверку технической инфраструктуры, процессов управления и предоставления услуг.
- На основе результатов аудитов разрабатываются и внедряются меры по улучшению качества услуг. Это может включать оптимизацию процессов, обновление оборудования, обучение персонала и другие мероприятия, направленные на повышение надежности и эффективности услуг.

- Nova Cloud Kazakhstan регулярно проводит опросы удовлетворенности клиентов, собирает обратную связь и анализирует её для выявления областей, требующих улучшения. Клиенты могут предоставлять свои отзывы через портал клиентов, по электронной почте или другим доступным каналам связи.
- Nova Cloud Kazakhstan обязуется информировать клиентов о принятых мерах по улучшению услуг и результатах внутренних аудитов. Информация будет доступна на портале клиентов и может предоставляться по запросу.
- Nova Cloud Kazakhstan стремится к постоянному внедрению новых технологий и инновационных решений, которые могут улучшить качество и функциональность предоставляемых услуг. Клиенты будут своевременно информированы о новых возможностях и преимуществах обновлений.