

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.ENT.1.3.
к Договору

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
УСЛУГИ «ВИРТУАЛЬНЫЙ ЦОД С GPU»**
1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим Доступность Услуги, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги «Виртуальный ЦОД с GPU» (далее – Услуга).
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что дает Заказчику право на получение пересчета стоимости Услуги.
- 1.3. Уровень предоставления Услуг распространяется на любые Виртуальные машины, созданные в рамках Услуги.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведения Исполнителем Регламентных, Срочных, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Приложением № 2.0. к Договору.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Согласно пункту 6.5. Приложения № 2.0. к Договору для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Табл. 1. Целевые показатели по обработке Обращений

| Тип | Приоритет | Время реакции (раб. ч.) | Время восстановления (раб. ч.) | ВП |
|------------------------|--------------|-------------------------|--------------------------------|--|
| Инцидент | Критичный | 0,25 | 16 | 24*7 - круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни. 9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации |
| | Высокий | 0,25 | 24 | |
| | Средний | 0,25 | 32 | |
| Запрос на обслуживание | Высокий | 0,25 | 24 | |
| | Средний | 0,25 | 48 | |
| Запрос на изменение | Не применимо | - | - | По согласованию Сторон |

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И СРОЧНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных, Срочных работ применяются в соответствии с порядком, установленным в п. 7.4. Приложения № 2.0. к Договору.

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

- 5.1. Целевые (гарантированные) значения Доступности Услуги приведены в Табл2.

Табл. 2. Показатели Доступности Услуги

| Наименование Услуги | Доступность Услуги в год, % |
|-----------------------|-----------------------------|
| Виртуальный ЦОД с GPU | 99,9 |

- 5.2. При восстановлении Доступности Услуги может произойти смена идентификационного номера устройства GPU (графического ускорителя), при этом технические характеристики GPU остаются прежними. При смене идентификационного номера Исполнитель обязуется уведомить Заказчика о смене идентификационного номера электронным письмом на адрес Заказчика в рамках открытого Обращения по восстановлению Доступности Услуги.
- 5.3. В расчет Доступности Услуги включается время недоступности по инцидентам уровня Критический и Высокий, которые произошли по вине Исполнителя.
- 5.4. Время недоступности Услуги, которое приходится на период проведения Регламентных работ, не включается в расчет Доступности Услуги при условии соблюдения Исполнителем допустимой суммарной продолжительности и интервалов перерывов, и информирования Заказчика в пределах временных параметров из п.4.1.

6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 3).

Табл. 3. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

| Доступность Услуги за Отчетный период | Время недоступности Услуги за Отчетный период | Размер компенсации |
|---------------------------------------|---|--|
| ≥ 99,9 % | Равно или менее 43 минут | Компенсация не предоставляется |
| < 99,9 % | Более 43 минут | 5% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 99,0 % | Более 7 часов 18 минут | 10% от стоимости Услуги за период оказания10% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 98,0 % | Более 14 часов 36 минут | 20% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 97,0 % | Более 21 часа 54 минут | 30% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 96,0 % | Более 29 часов 13 минут | 50% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 95,0 % | Более 36 часов 31 минуты | 75% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 94,0 % | Более 43 часов 49 минут | 100% от стоимости Услуги за период оказания |

7. НЕДОСТУПНОСТЬ И ДЕГРАДАЦИЯ УСЛУГИ

Табл. 4. Определение Недоступности и Дegrадации Услуги

| Определение Недоступности Услуги | Определение Дegrадации Услуги |
|--|---|
| Недоступность вычислительных ресурсов и ресурсов хранения данных в составе выделенного Заказчику пула, приведшая к недоступности всех или части виртуальных машин, запущенных Заказчиком; Измерения осуществляются системой мониторинга Исполнителя. | <p>Нарушение параметров качества, установленных в разделе «Базовая функциональность и метрики Услуги» Приложения № 1.ENT.1.3 к Договору¹.</p> <p>Потеря доступа к кабинету управления для всех или части пользователей (включая доступ через API KY).</p> <p>Недоступность части функций кабинета управления для всех или части пользователей (включая доступ через API KY).</p> |

- 7.1. Нарушение параметров качества является Дegrадацией Услуги. Допустимое значение - среднее значение на интервале 20 (двадцати) минут по данным системы мониторинга Исполнителя.
- 7.2. Для случаев недоступности части GPU карт размер компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги рассчитывается пропорционально объему ресурсов, выделенных Заказчиком для недоступных GPU карт, относительно общего объема заказанных ресурсов GPU.

8. ОГРАНИЧЕНИЯ

- 8.1. В Услуги:
- 8.1.1. Предоставление доступа к ПО уровня гостевой операционной системы и ПО, установленного в гостевой операционной системе,
- 8.1.2. Использование Заказчиком собственных лицензий/подписок не включены:
- Администрирование;
 - Исправление ошибок;
 - Консультации по установке, эксплуатации;
 - Решение инцидентов через службу поддержки Вендора;
 - Обновление ПО Заказчика.
- 8.2. В случае использования Заказчиком собственных лицензий/подписок обязуется уведомление Исполнителя о старте использования экземпляров такого ПО при потреблении Услуги.

¹ Измерения параметров качества осуществляются системой мониторинга Исполнителя.