

## 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.
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам целевых показателей Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что дает Заказчику право на получение компенсации.
- 1.3. Уровень предоставления Услуг распространяется на любые Виртуальные машины, созданные в рамках Услуги.

### 2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведении Исполнителем Регламентных или Аварийно-восстановительных работ, представитель Заказчика и Исполнитель взаимодействуют в соответствии с условиями Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

### 3. ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 3.1. Согласно п. 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг устанавливаются особые целевые значения показателей технической поддержки для Услуги (Таблица 1):

Табл. 1. Целевые значения показателей технической поддержки

Тип	Приоритет	Время реакции (минут)	Время решения (раб. ч.)	Режим технической поддержки
Инцидент	Критичный	15	16	24x7 - круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни.
	Высокий	15	24	
	Средний	15	32	9x5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу за исключением выходных и праздничных нерабочих дней
ЗНО	Высокий	15	24	
	Средний	15	48	
ЗНИ	Не применимо	-	-	По согласованию Сторон

### 4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- 4.1. Проведение Регламентных и Аварийно-восстановительных работ осуществляется в соответствии с условиями и порядком, установленными в п. 6.4. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

### 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 «Критичный» 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 Соглашения.

## 6. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсации Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги (Таблица 3):

Табл. 3. Размер компенсации за Отчётный период

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

## 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.	Нарушение параметров качества, установленных в разделе «Базовая функциональность и метрики Услуги» Приложения № 1.ENT.1.3 к Договору <sup>1</sup> .  Потеря доступа к кабинету управления для всех или части пользователей (включая доступ через API KY).  Недоступность части функций кабинета управления для всех или части пользователей (включая доступ через API KY).

- 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.

<sup>1</sup> Измерения параметров качества осуществляются системой мониторинга Исполнителя.