

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 ¹ . 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.

¹ Измерения параметров качества осуществляются системой мониторинга Исполнителя.