

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
УСЛУГИ «Cloud.ru ML SPACE»

## 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 и ее компонентов - сопутствующих услуг:
- Cloud.ru ML Space Deployments;
  - Cloud.ru ML Space Environments;
  - Cloud.ru ML Space Data Catalog.
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам целевых значений Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что даёт Заказчику право на получение компенсации.

## 2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при их потреблении, 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 услуг Deployments, Environments и Data Catalog (Таблица 1):

Табл. 1. Целевые значения показателей технической поддержки

Тип	Приоритет	Время реакции (минут)	Время решения (часов)	Режим технической поддержки
Инцидент	Критичный	15	4	24x7 - круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни.
	Высокий	15	8	
	Средний	15	12	
ЗНО	Высокий	15	48	9x5 - с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу за исключением выходных и праздничных нерабочих дней
	Средний	15	72	
ЗНИ	Не применимо	-	-	По согласованию Сторон.

## 4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ в отношении услуг Deployments, Environments и Data catalog приведены в Таблице 2:

Табл. 2. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ

Наименование	Продолжительность недоступности	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 24 (двадцати четырех) часов в месяц. Интервалы между перерывами - не менее 7 (семи) календарных дней	Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва	Регламентные работы проводятся преимущественно в часы наименьшей нагрузки (в интервале с 23:00 до 06:00 по московскому времени).

Аварийно-восстановительные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей	Непосредственно перед началом работ или заранее, по факту обнаружения неисправности.	В случае обнаружения аварийной ситуации, которая требует незамедлительных действий для ее предотвращения уведомление производится непосредственно перед началом работ. Если обнаруженная неисправность не влияет на работоспособность основного функционала Услуги и работы по ее устранению могут быть проведены в часы наименьшей нагрузки уведомление о данных работах производится не позднее чем за 2 (два) часа до начала перерыва.
-----------------------------------	--	--	---

## 5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

5.1. В Таблице 3 приведены показатели Доступности Deployments:

Табл. 3. Показатели Доступности Услуг\*

Наименование услуги Deployments	Доступность услуги Deployments в Отчётный период, %
Cloud.ru ML Space Deployments на GPU - Christofari	99,982%
Cloud.ru ML Space Deployments на GPU	99,95%
Cloud.ru ML Space Deployments на CPU	99,95%

5.2. В Таблице 4 приведены показатели Доступности Environments:

Табл. 4. Показатели Доступности услуг Environments

Наименование услуги Environments	Доступность услуг Environments в Отчётный период, %
Cloud.ru ML Space Environments	99,95%

5.3. В Таблице 5 приведены показатели Доступности Data Catalog:

Табл. 5. Показатели Доступности услуги Data Catalog

Наименование услуги Data Catalog	Доступность услуги Data Catalog в Отчётный период, %
Cloud.ru ML Space Data Catalog	99,5%

5.4. Время недоступности услуг не включает в себя время отсутствия свободных вычислительных ресурсов, представляющих по модели «Pay as you go».

## 6. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

6.1. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсации за нарушение целевых показателей Доступности услуг Deployments на GPU – Christofari, GPU и CPU (Таблица 6):

Табл. 6. Размер компенсации за Отчётный период по Deployments на GPU – Christofari, GPU и CPU

Доступность Услуги за Отчётный период	Время недоступности Услуги за Отчётный период	Размер компенсации
≥ 99,982%	До 7 минут 53 секунд включительно	Компенсация не предоставляется
< 99,982%	От 7 минут 53 секунд до 21 минуты 55 секунд включительно	1% от стоимости Услуги
< 99,95%	От 21 минуты 55 секунд до 43 минут 50 секунд включительно	3% от стоимости Услуги
< 99,9%	От 43 минут 50 секунд до 7 часов 18 минут 17 секунд включительно	5% от стоимости Услуги

< 99%	От 7 часов 18 минут 17 секунд до 1 суток 12 часов 31 минуты 27 секунд включительно	10% от стоимости Услуги
< 95%	От 1 суток 12 часов 31 минуты 27 секунд до 15 суток 5 часов 14 минут 33 секунд включительно	20% от стоимости Услуги
< 50%	Более 15 суток 5 часов 14 минут 33 секунд	30% от стоимости Услуги

- 6.2. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсации за нарушение целевых показателей Доступности услуг Environments (Таблица 7):

Табл. 7. Размер компенсации за Отчётный период по Environments

Доступность Услуги за Отчётный период	Время недоступности Услуги за Отчётный период	Размер компенсации
≥ 99,95%	До 21 минуты 55 секунд включительно	Компенсация не предоставляется
< 99,95%	От 21 минуты 55 секунд до 43 минут 50 секунд включительно	1% от стоимости Услуги
< 99,9%	От 43 минут 50 секунд до 3 часов 39 минут 9 секунд включительно	3% от стоимости Услуги
< 99,5%	От 3 часов 39 минут 9 секунд до 7 часов 18 минут 17 секунд включительно	5% от стоимости Услуги
< 99%	От 7 часов 18 минут 17 секунд до 1 суток 12 часов 31 минуты 27 секунд включительно	10% от стоимости Услуги
< 95%	От 1 суток 12 часов 31 минуты 27 секунд до 15 суток 5 часов 14 минут 33 секунд включительно	20% от стоимости Услуги
< 50%	Более 15 суток 5 часов 14 минут 33 секунд	30% от стоимости Услуги

- 6.3. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Data Catalog (Таблица 8):

Табл. 8. Размер компенсации за Отчётный период по Data Catalog

Доступность Услуги за Отчётный период	Время недоступности Услуги за Отчётный период	Размер компенсации
≥ 99,5%	До 3 часов 39 минут 9 секунд включительно	Компенсация не предоставляется
<99,5%	От 3 часов 39 минут 9 секунд до 7 часов 18 минут 17 секунд включительно	1% от стоимости Услуги
< 99%	От 7 часов 18 минут 17 секунд до 1 суток 12 часов 31 минуты 27 секунд включительно	3% от стоимости Услуги
< 95%	От 1 суток 12 часов 31 минуты 27 секунд до 3 суток 1 часа 2 минут 55 секунд включительно	5% от стоимости Услуги
<90%	От 3 суток 1 часа 2 минут 55 секунд до 6 суток 2 часов 5 минут 49 секунд включительно	10% от стоимости Услуги
< 80%	От 6 суток 2 часов 5 минут 49 секунд до 15 суток 5 часов 14 минут 33 секунд включительно	20% от стоимости Услуги
< 50%	Более 15 суток 5 часов 14 минут 33 секунд	30% от стоимости Услуги