

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:
- Deployments;
 - ML Space – Environments (включая подуслугу предоставления доступа к ML Space Spark);
 - Data Catalog;
 - AutoML.
- 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, AutoML 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	9x5 - с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу за исключением выходных и праздничных нерабочих дней
ЗНО	Высокий	15	48	
	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, AutoML 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, %
ML Space – Deployments на GPU - Christofari	99,982%
ML Space – Deployments на GPU	99,95%
ML Space – Deployments на CPU	99,95%

5.2. В Таблице 4 приведены показатели Доступности Environments и Auto ML:

Табл. 4. Показатели Доступности услуг Environments и Auto ML

Наименование услуги Environments и Auto ML	Доступность услуг Environments и Auto ML в Отчётный период, %
ML Space - Environments ML Space - Auto ML	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, %
ML Space – Data Catalog	99,5%

5.4. Время недоступности услуг не включает в себя время отсутствия свободных вычислительных ресурсов, представляющихся 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, AutoML (Таблица 7):

Табл. 7. Размер компенсации за Отчётный период по Environments и AutoML

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