

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. Целевые показатели по максимальному Времени ответа, Времени реакции и Времени решения применяются в соответствии со значениями, установленными в п. 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

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, 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 (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% | Боле 15 суток 5 часов 14 минут 33 секунд | 30% от стоимости Услуги |