

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.4.**  
к Договору

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ  
«AI CLOUD - MODEL TRAINING»**

**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 AI Cloud -Model Training (далее – Услуга).
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что даёт Заказчику право на получение пересчёта стоимости Услуги.

**2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ**

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведения Исполнителем Регламентных и/или Срочных работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон.

**3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ**

- 3.1. Согласно пунктам 6.5 Регламента взаимодействия Сторон для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Таблица 1. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (ч.)	Время восстановления (ч.)	СВП
Инцидент	Критичный	1	24	24*7 - круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни.
	Высокий	1	24	
	Средний	1	24	9*5 - с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
Запрос на обслуживание	Высокий	1	24	9*5 - с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
	Средний	1	72	
Запрос на изменение	Не применимо			По согласованию Сторон

**4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И/ИЛИ СРОЧНЫХ РАБОТ**

- 4.1. Условия проведения Регламентных и/или Срочных работ в отношении Услуги приведены в Таблице 2.

Табл. 2. Условия проведения Регламентных и/или Срочных работ

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 24 (двадцати четырех) часов в месяц <sup>1</sup> . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 72 (семидесяти двух) часов в месяц <sup>2</sup> . Интервалы между перерывами - не менее 7 (семи) календарных дней.	Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва.	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва.
Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Непосредственно перед началом перерыва.	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику непосредственно перед началом проведения работ.

## 5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

5.1. В Таблице 3 приведены показатели Доступности Услуги.

Табл. 3. Показатели Доступности Услуги

Наименование Услуги	Доступность Услуги в год, %
AI Cloud -Model Training на базе суперкомпьютера Кристофари	95%

## 6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 4):

Табл. 4. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

Доступность Услуги за отчетный период	Время недоступности Услуги за отчетный период	Размер компенсации
≥ 95 %	Равно или менее 1д. 12 ч. 31 мин.	Компенсация не предоставляется
< 95 %	Более 1 д. 12 ч. 31 мин.	1% от стоимости Услуги за период оказания
< 92 %	Более 2 д. 10 ч. 26 мин.	3% от стоимости Услуги за период оказания
< 90 %	Более 3 д. 1 ч. 2 мин.	5% от стоимости Услуги за период оказания
< 80 %	Более 6 д. 2 ч. 5 мин.	10% от стоимости Услуги за период оказания
< 70 %	Более 9 д. 3 ч. 8 мин.	20% от стоимости Услуги за период оказания

<sup>1</sup> В указанный период Услуги могут быть полностью остановлены или будут недоступны критически функции, препятствующие организации работы.

<sup>2</sup> В указанный период может возникать незначительная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность Информационной системы, а именно: может быть ограничен или приостановлен полностью доступ к интерфейсу портала самообслуживания, а также к его API.