

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «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 подслужбу предоставления доступа к ML Space Spark);
 - Data Catalog;
 - AutoML.
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров показателям Доступности услуг, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что даёт Заказчику право на получение пересчёта стоимости Услуги.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

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

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Согласно пункту 6.5 Регламента взаимодействия Сторон для услуг Deployments, Environments, AutoML и Data Catalog устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Табл. 1. Целевые показатели по обработке Обращений

| Тип | Приоритет | Время реакции (ч.) | Время восстановления (ч.) | СВП |
|------------------------|-----------|--------------------|---------------------------|--|
| Инцидент | Критичный | 0,25 | 4 | 24*7 - Поддержка услуг Deployments Environments, Data Catalog и AutoML предоставляется Заказчику круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни |
| | Высокий | 0,25 | 8 | |
| | Средний | 0,25 | 12 | |
| | Низкий | 0,25 | 24 | |
| Запрос на обслуживание | Высокий | 0,25 | 48 | 9*5 - Поддержка услуг Deployments Environments, Data Catalog и AutoML предоставляется Заказчику с 09:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации. |
| | Средний | 0,25 | 72 | |

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ, СРОЧНЫХ И/ИЛИ ПРЕДАВАРИЙНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных работ, Срочных и/или Предаварийных работ в отношении услуг Deployments, Environments, AutoML и Data catalog приведены в Таблице 2.

Табл. 2. Условия проведения Регламентных работ, Срочных и/или Предаварийных 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 ¹ . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 72 (семидесяти двух) часов в месяц ² . 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 предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей | Не менее чем за 2 (два) часа до начала перерыва. | О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) часа до начала перерыва. |
| Предаварийные 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

5.1. В Таблице 3 приведены показатели Доступности Deployments.

Табл. 3. Показатели Доступности Услуг*

| Наименование услуги Deployments | Доступность услуги Deployments в Отчетный 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 Отчетный 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 Отчетный 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. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

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

² 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 Личного кабинета, а также к его API.

* SLA указан на время отсутствия георезервирования. По окончании работ по организации георезервирования SLA будет повышен.

- 6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуг Deployments за период её оказания а) на GPU – Christofari (Таблица 6) и б) на GPU и CPU (Таблица 7).

Табл. 6. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Deployments на GPU – Christofari

| Фактическая доступность Услуги за Отчетный период | Время недоступности Услуги за Отчетный период | Размер компенсации |
|---|--|--|
| >= 99,982% | До 7 мин. 53 сек. включительно | Компенсация не предоставляется |
| < 99,982% | От 7 мин. 53 сек. до 21 мин. 55 сек. включительно | 1% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 99,95% | От 21 мин. 55 сек. до 43 мин. 50 сек. включительно | 3% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 99,9% | От 43 мин. 50 сек. до 7 час. 18 мин. 17 сек. включительно | 5% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 99% | От 7 час. 18 мин. 17 сек. до 1 сут. 12 час. 31 мин. 27 сек. включительно | 10% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 95% | От 1 сут. 12 час. 31 мин. 27 сек. до 15 сут. 5 час. 14 мин. 33 сек. включительно | 20% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 50% | Более 15 сут. 5 час. 14 мин. 33 сек. | 30% от стоимости Услуги за период оказания |

Табл. 7. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Deployments на GPU и CPU

| Фактическая доступность Услуги за Отчетный период | Время недоступности Услуги за Отчетный период | Размер компенсации |
|---|--|--|
| >= 99,982% | До 21 мин. 55 сек. включительно | Компенсация не предоставляется |
| < 99,982% | От 21 мин. 55 сек. до 43 мин. 50 сек. включительно | 1% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 99,95% | От 43 мин. 50 сек. до 3 час. 39 мин. 9 сек. включительно | 3% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 99,9% | От 3 час. 39 мин. 9 сек. до 7 час. 18 мин. 17 сек. включительно | 5% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 99% | От 7 час. 18 мин. 17 сек. до 1 сут. 12 час. 31 мин. 27 сек. включительно | 10% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 95% | От 1 сут. 12 час. 31 мин. 27 сек. до 15 сут. 5 час. 14 мин. 33 сек. включительно | 20% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 50% | Более 15 сут. 5 час. 14 мин. 33 сек. | 30% от стоимости Услуги за период оказания |

- 6.2. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей доступности услуг Environments, AutoML за период оказания Услуги Environments, AutoML (Таблица 8).

Табл. 8. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Environments и Auto ML

| Фактическая доступность Услуги за Отчетный период | Время недоступности Услуги за Отчетный период | Размер компенсации |
|---|--|--|
| >= 99,95% | До 21 мин. 55 сек. включительно | Компенсация не предоставляется |
| < 99,95% | От 21 мин. 55 сек. до 43 мин. 50 сек. включительно | 1% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 99,9% | От 43 мин. 50 сек. до 3 час. 39 мин. 9 сек. включительно | 3% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 99,5% | От 3 час. 39 мин. 9 сек. до 7 час. 18 мин. 17 сек. включительно | 5% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 99% | От 7 час. 18 мин. 17 сек. до 1 сут. 12 час. 31 мин. 27 сек. включительно | 10% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 95% | От 1 сут. 12 час. 31 мин. 27 сек. до 15 сут. 5 час. 14 мин. 33 сек. включительно | 20% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 50% | Более 15 сут. 5 час. 14 мин. 33 сек. | 30% от стоимости Услуги за период оказания |

- 6.3. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей доступности Data Catalog за период её оказания (Таблица 9).

Табл. 9. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Data Catalog

| Фактическая доступность Услуги за Отчетный период | Время недоступности Услуги за Отчетный период | Размер компенсации |
|---|--|--|
| >=99,5% | До 3 час. 39 мин. 9 сек. включительно | Компенсация не предоставляется |
| <99,5% | От 3 час. 39 мин. 9 сек. до 7 час. 18 мин. 17 сек. включительно | 1% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 99% | От 7 час. 18 мин. 17 сек. до 1 сут. 12 час. 31 мин. 27 сек. включительно | 3% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 95% | От 1 сут. 12 час. 31 мин. 27 сек. до 3 сут. 1 час. 2 мин. 55 сек. включительно | 5% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 90% | От 3 сут. 1 час. 2 мин. 55 сек. до 6 сут. 2 час. 5 мин. 49 сек. включительно | 10% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 80% | От 6 сут. 2 час. 5 мин. 49 сек. до 15 сут. 5 час. 14 мин. 33 сек. включительно | 20% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 50% | Более 15 сут. 5 час. 14 мин. 33 сек. | 30% от стоимости Услуги за период оказания |