

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 работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Приложением № 2.0. к Договору.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Согласно пункту 6.5 Приложения № 2.0. к Договору 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.)	ВП
Инцидент	Критичный	0,25	4	24*7 - круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни.
	Высокий	0,25	8	
	Средний	0,25	12	
Запрос на обслуживание	Высокий	0,25	48	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	0,25	72	
Запрос на изменение	Не применимо	-	-	По согласованию Сторон.

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ, СРОЧНЫХ РАБОТ

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

Табл. 2. Условия проведения Регламентных работ, 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. 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).
Срочные 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

- 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

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

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

Фактическая доступность Услуги за Отчетный период	Время недоступности Услуги за Отчетный 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 за период оказания
< 99,95%	От 21 минуты 55 секунд до 43 минут 50 секунд включительно	3% от стоимости Услуги за период оказания

< 99,9%	От 43 минут 50 секунд до 7 часов 18 минут 17 секунд включительно	5% от стоимости Услуги за период оказания
< 99%	От 7 часов 18 минут 17 секунд до 1 суток 12 часов 31 минуты 27 секунд включительно	10% от стоимости Услуги за период оказания
< 95%	От 1 суток 12 часов 31 минуты 27 секунд до 15 суток 5 часов 14 минут 33 секунд включительно	20% от стоимости Услуги за период оказания
< 50%	Более 15 суток 5 часов 14 минут 33 секунд	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 7).

Табл. 7. 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 минуты 55 секунд включительно	Компенсация не предоставляется
< 99,95%	От 21 минуты 55 секунд до 43 минут 50 секунд включительно	1% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,9%	От 43 минут 50 секунд до 3 часов 39 минут 9 секунд включительно	3% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,5%	От 3 часов 39 минут 9 секунд до 7 часов 18 минут 17 секунд включительно	5% от стоимости Услуги за период оказания
< 99%	От 7 часов 18 минут 17 секунд до 1 суток 12 часов 31 минуты 27 секунд включительно	10% от стоимости Услуги за период оказания
< 95%	От 1 суток 12 часов 31 минуты 27 секунд до 15 суток 5 часов 14 минут 33 секунд включительно	20% от стоимости Услуги за период оказания
< 50%	Более 15 суток 5 часов 14 минут 33 секунд	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 8).

Табл. 8. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Data Catalog

Фактическая доступность Услуги за Отчетный период	Время недоступности Услуга за Отчетный 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 за период оказания
< 99%	От 7 часов 18 минут 17 секунд до 1 суток 12 часов 31 минуты 27 секунд включительно	3% от стоимости Услуги за период оказания
< 95%	От 1 суток 12 часов 31 минуты 27 секунд до 3 суток 1 часа 2 минут 55 секунд включительно	5% от стоимости Услуги за период оказания
< 90%	От 3 суток 1 часа 2 минут 55 секунд до 6 суток 2 часов 5 минут 49 секунд включительно	10% от стоимости Услуги за период оказания
< 80%	От 6 суток 2 часов 5 минут 49 секунд до 15 суток 5 часов 14 минут 33 секунд включительно	20% от стоимости Услуги за период оказания
< 50%	Более 15 суток 5 часов 14 минут 33 секунд	30% от стоимости Услуги за период оказания