

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 ML Space и ее компонентов - сопутствующих услуг: «ML Space - Deployments» (далее – Услуга Deployments), Услуга «ML Space – Environments» (далее – Услуга Environments), Услуга «ML Space – Data catalog» (далее – Услуга Data catalog).
- 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

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Deployments, Услуги Environments и Услуги Data catalog Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги Deployments, Услуги Environments и Услуги Data catalog, 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 пункту 6.5 Регламента взаимодействия Сторон для Услуги Deployments устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1.1.).

Табл. 1.1. Целевые показатели по обработке Обращений

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

- 3.2. Согласно пунктам 6.5 Регламента взаимодействия Сторон для Услуги Environments устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1.2.).

Табл. 1.2. 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

3.3. Согласно пунктам 6.5 Регламента взаимодействия Сторон для Услуги Data catalog устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1.3.).

Табл. 1.3. 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 работ и/или Срочных работ в отношении Услуги Deployments приведены в Таблице 2.1.

Табл. 2.1. Условия проведения Регламентных работ 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 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 устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей	Непосредственно перед началом перерыва	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику непосредственно перед началом проведения работ.

4.2. Условия проведения Регламентных и/или Срочных работ в отношении Услуги Environments приведены в Таблице 2.2.

Табл. 2.2. 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 ³ . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 72 (семидесяти двух) часов в месяц ⁴ . 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	Непосредственно перед началом перерыва.	Предполагаемая продолжительность проведения работ

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

² В указанный период может возникать несущественная 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.

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

³ В указанный период Услуги Environments могут быть полностью остановлены или будут недоступны критически функции, препятствующие организации работы.

⁴ В указанный период может возникать несущественная потеря работоспособности Услуги Environments, 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.

	аварийных ситуаций и / или неисправностей.		сообщается Заказчику непосредственно перед началом проведения работ.
--	--	--	--

4.3. Условия проведения Регламентных и/или Срочных работ в отношении Услуга Data catalog приведены в Таблице 2.3.

Табл. 2.3. 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 ⁵ . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 72 (семидесяти двух) часов в месяц ⁶ . 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

5.1. В Таблице 3.1. приведены показатели Доступности Услуги Deployments.

Табл. 3.1. Показатели Доступности Услуг*

Наименование Услуги Deployments	Доступность Услуги Deployments в год%
ML Space – Deployments на GPU - Christofari	99,982%
ML Space – Deployments на GPU	99,95%
ML Space – Deployments на CPU	99,95%

⁵ В указанный период Услуги Data catalog могут быть полностью остановлены или будут недоступны критически функции, препятствующие организации работы.

⁶ В указанный период может возникать незначительная потеря работоспособности Услуги Data Catalog, 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.

5.2. В Таблице 3.2 приведены показатели Доступности Услуги Environments.

Табл. 3.2 Показатели Доступности Услуги Environments

Наименование Услуги Environments	Доступность Услуги Environments в год, %
ML Space -Environments	99,95%

5.3. В Таблице 3.3 приведены показатели Доступности Услуги Data catalog.

Табл. 3.3. Показатели Доступности Услуги Data catalog

Наименование Услуги Data catalog	Доступность Услуги Data catalog в год, %
ML Space – Data catalog	99,95%

6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги Deployments за период оказания Услуги Deployments ML Space – Deployments на GPU – Christofari (Таблица 4) и Доступности Услуги Deployments за период оказания Услуги Deployments ML Space – Deployments на GPU и CPU (Таблица 5).

Табл. 4. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги Deployments

Фактическая доступность Услуги Deployments за отчетный период	Время недоступности Услуги Deployments за отчетный период	Размер компенсации
$\geq 99,982\%$	Равно или менее 7 мин. 53,4 сек.	Компенсация не предоставляется
$< 99,982\%$	Более 7 мин. 53,4 сек.	1% от стоимости Услуги Deployments за период оказания
$< 99,95\%$	Более 21 мин. 54,9 сек.	3% от стоимости Услуги Deployments за период оказания
$< 99,9\%$	Более 43 мин. 49,7 сек.	5% от стоимости Услуги Deployments за период оказания
$< 99\%$	Более 7 час. 18 мин. 17,5 сек.	10% от стоимости Услуги Deployments за период оказания
$< 95\%$	Более 1 суток	20% от стоимости Услуги Deployments за период оказания

Табл. 5. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги Deployments за период оказания Услуги Deployments

Фактическая доступность Услуги Deployments за отчетный период	Время недоступности Услуги Deployments за отчетный период	Размер компенсации
$\leq 99,95\%$	Равно или менее 22 мин	Компенсация не предоставляется
$< 99,95\%$	Более 22 минут	1% от стоимости Услуги Deployments за период оказания
$< 99,72\%$	Более 2 часов	3% от стоимости Услуги Deployments за период оказания
$< 99,44\%$	Более 4 часов	5% от стоимости Услуги Deployments за период оказания
$< 98,89\%$	Более 8 часов	10% от стоимости Услуги Deployments за период оказания

<99,95 %	Более 24 часов	20% от стоимости Услуги Deployments за период оказания
----------	----------------	--

6.2. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей доступности Услуги Environments за период оказания Услуги Environments (Таблица 6).

Табл. 6. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги Environments

Доступность Услуги Environments за отчетный период	Время недоступности Услуги Environments 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 Environments за период оказания
< 92 %	Более 2 д. 10 ч. 26 мин.	3% от стоимости Услуги Environments за период оказания
< 90 %	Более 3 д. 1 ч. 2 мин.	5% от стоимости Услуги Environments за период оказания
< 80 %	Более 6 д. 2 ч. 5 мин.	10% от стоимости Услуги Environments за период оказания
< 70 %	Более 9 д. 3 ч. 8 мин.	20% от стоимости Услуги Environments за период оказания

6.3. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей доступности Услуги Data catalog за период оказания Услуги Data catalog (Таблица 6).

Табл. 7. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги Data catalog

Доступность Услуги Data catalog за отчетный период	Время недоступности Услуги Data catalog 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 Data catalog за период оказания
< 92 %	Более 2 д. 10 ч. 26 мин.	3% от стоимости Услуги Data catalog за период оказания
< 90 %	Более 3 д. 1 ч. 2 мин.	5% от стоимости Услуги Data catalog за период оказания
< 80 %	Более 6 д. 2 ч. 5 мин.	10% от стоимости Услуги Data catalog за период оказания
< 70 %	Более 9 д. 3 ч. 8 мин.	20% от стоимости Услуги Data catalog за период оказания