ПРОЕКТ ДЛЯ СОГЛАСОВАНИЯ · ВЕРСИЯ 0.5

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

Предлагаемые показатели сервиса, правила измерения и порядок работы с инцидентами для соответствующих подписок на шлюз.

> В проекте изложены условия для согласования. Объём услуг, показатели, исключения, компенсации и дата вступления в силу определяются подписанным соглашением с клиентом.
>
> Проект охватывает шлюз моделей. Результаты работ, участие проверяющего и критерии приёмки фиксируют в условиях корпоративного пилота. Участие в пуле, возврат капитала и график распределения регулируются отдельными условиями.

Содержание

Объём услуг и целевые показатели 02

Измерение и исключения 03

Поддержка, претензии и вступление в силу 04

ГЛАВА 01

Объём услуг и целевые показатели

В подписанном заказе на обслуживание указывают клиента, охваченные рабочие эндпоинты, аккаунт или тариф, канал поддержки и дату вступления в силу. Предлагаемые показатели распространяются на компоненты шлюза Aether AI, указанные в заказе. Время ответа модели, подтверждение в блокчейне и внешние расчёты измеряют отдельно.

Показатель	Предлагаемая цель	Что измеряется
Доступность шлюза	99,9% за календарный месяц по UTC.	Проверки доступности шлюза с авторизацией через контрольные запросы.
Приём запросов	Не менее 95% корректных запросов подтверждаются в течение 2 секунд.	Время от поступления корректного запроса на шлюз до подтверждения приёма по согласованной методике.
Критические инциденты	Поддержка 24/7. Первичное подтверждение обращения в течение 60 минут.	Время от регистрации корректного обращения или обнаружения критического инцидента до первичного ответа.

Что означает подтверждение

Подтверждение шлюза фиксирует приём запроса. Получение ответа модели, подтверждение платежа и расчёт за задачу измеряются отдельно. Первичный ответ при критическом инциденте подтверждает получение обращения и его первичную оценку. Срок восстановления зависит от диагностики и масштаба инцидента.

Какие запросы входят в расчёт

В соглашении отдельно определяют доступность шлюза, приём задачи в очередь и получение результата модели. Подтверждение приёма генерации не означает её завершение. Время генерации изображения или видео зависит от модели и очереди поставщика; срок подтверждения блокчейна не считается задержкой обработки API.

ГЛАВА 02

Измерение и исключения

Доступность за месяц

В расчёт входят минуты мониторинга по UTC, отвечающие согласованным условиям. Статус каждой минуты определяют по расписанию контрольных запросов, корректности авторизации и критериям ответа. Перед расчётом знаменателя применяют предусмотренные исключения. Правила классификации и обработки пропусков определяют в подписанном заказе.

```
Доступность за месяц (%) =
  (учтённые минуты − минуты недоступности в учтённом времени)
  ÷ учтённые минуты × 100
```

В 30-дневном месяце 43 200 минут. При отсутствии исключений 43,2 минуты недоступности соответствуют доступности 99,9%. Шаг измерения и правила округления определяет подписанное соглашение.

Задержка приёма и учёт инцидентов

Долю запросов, принятых вовремя, рассчитывают от общего числа запросов, вошедших в измерение. Для воспроизводимости фиксируют точку замера, время в UTC и результат. Завершение обработки запроса и задержки на стороне внешних сервисов учитывают отдельно.

Возможное исключение	Что фиксируется в подписанных условиях
Плановые работы	Срок уведомления, окно работ, затронутые эндпоинты и длительность.
Настройки клиента или нагрузка	Неверные ключи, некорректные запросы или подтверждённое превышение согласованных лимитов.
Инцидент у внешнего сервиса	Сведения о поставщике, процессинге или сети, границы ответственности и период воздействия.

ГЛАВА 03

Поддержка, претензии и вступление в силу

Критичность	Пример инцидента	Обработка
Критическая	Рабочий шлюз не принимает корректные запросы клиента в рамках SLA. Работа существенно нарушена.	Оценка по согласованному каналу 24/7 и первичное подтверждение в целевой срок.
Высокая	Существенное ухудшение работы или сбои с ограниченной возможностью обхода.	Фиксация последствий и обновления по согласованному каналу поддержки.
Стандартная	Вопросы, единичные ошибки и рабочие запросы.	Обычный порядок поддержки и запись подтверждающих данных при необходимости.

Что указать в обращении

Укажите идентификаторы клиента и эндпоинта, время в UTC, номера запросов и ответов, ошибки, затронутый трафик и последствия для работы. Удалите секреты и текст запросов к моделям. В подписанном соглашении определяются сроки подачи претензии, условия и расчёт компенсации, её предел и порядок разрешения споров.

Вступление в силу и изменения

Обязательства действуют с даты, указанной в подписанном заказе. Порядок изменения охваченных услуг, каналов поддержки и целевых показателей определяется подписанными условиями. Стороны согласуют приоритет между заказом, условиями сервиса и настоящим SLA.

По техническим вопросам и по условиям проекта обращайтесь на support@aetheriop.com.