Соглашение об уровне сервиса (SLA)

Версия 3.1 от 29.08.2019 года

1. Термины и определения

1.1. Все термины, используемые в SLA, имеют то же значение, которое согласовано Сторонами в Договоре.
1.2. Термины, дополнительно вводимые в SLA, означают:
"Система мониторинга" – система Newrelic (newrelic.com), позволяющая Сторонам осуществлять контроль за производительностью Сервиса, а также другие системы мониторинга, используемые Исполнителем.
"Критичные данные" – Клиентские данные, связанные с уникальным идентификатором, присвоенным Сервисом, и доступные для просмотра и работы в интерфейсе Сервиса.
«Центр обработки данных (ЦОД)» — компания, которая предоставляет Исполнителю следующие услуги: канал передачи данных в Интернет, электропитание, физическая безопасность серверов.
1.3. SLA устанавливает уровень качества услуги «Подписка на Сервис» и не распространяется на иные услуги, оказываемые Исполнителем.

2. Инциденты

2.1. Инцидент — период времени, соответствующий типу и критериям одной или нескольких ситуаций из таблицы (Таблица Инцидентов):

Тип инцидента	Период компенсации	Размер компенсации, % от стоимости Подписки на Сервис за Расчётный период
Полностью невозможна работа в Сервисе, любой программный или веб-запрос к Сервису возвращает ошибку	Каждый час	**2**
Невозможно запускать новые кампании с помощью подключенных модулей Сервиса или запущенные кампании работают некорректно	Каждые сутки начиная со вторых, вплоть до исправления или предоставления альтернативного способа решения задачи	**2**
Скорость отправки email менее 200 000 (двести тысяч) писем в час (применимо для рассылок email размером не более 100 Кб)	Каждый час	**2**
Более 5% транзакционных сообщений в час не отправлены в течении пяти минут	Каждый час	**2**
Apdex синхронных API Сервиса меньше 0,8 (кроме сервисов импорта, экспорта и других некритичных API с настройкой неучастия в apdex)	Каждый час	**2**
Потеря Критичных данных	Каждые 24 часа потери данных	**2**
Срок ответа на запрос по Средствам коммуникации составил более одного рабочего дня (запрос, присланный в N часов одного рабочего дня, оставлен без ответа к N часам следующего рабочего дня)	Каждый случай	**1**

3. Фиксация инцидента

3.1. В случае обнаружения Инцидента или подозрения на него Заказчик направляет Исполнителю соответствующий запрос не позднее 7 дней с даты начала Инцидента.
3.2. В течение 2 рабочих дней с момента получения соответствующего запроса Исполнитель направляет Заказчику ссылки на отчёты Системы мониторинга, детализирующие наличие или отсутствия Инцидента. Кроме того, Инцидент может быть выявлен после его окончания по данным Системы мониторинга.

3.3. По запросу Заказчика Исполнитель обязан подготовить детальный технический отчёт о произошедшем Инциденте не позднее 5 рабочих дней с момента окончания Инцидента.
3.4. Временем Инцидента признается период, начало и окончание которого было зафиксировано Сторонами по Средствам коммуникации.
3.5. Датой подведения итогов признается 11 число месяца, следующего за Расчетным периодом. Компенсации подлежат только Инциденты, выявленные до даты подведения итогов.
3.6. Этапы взаимодействия (эскалации) при обнаружении Заказчиком Инцидента или подозрения на него:

3.6.1. Служба поддержки Исполнителя: support@mindbox.ru, intercom или иной сервис, согласованный с Заказчиком.
3.6.2. Менеджер проекта.
3.6.3. Ведущий менеджер.

4. Расчет и предоставление компенсации

4.1. Для определения суммы компенсации количество полных периодов компенсации умножается на % согласно Таблице Инцидентов и стоимость Подписки на Сервис за Расчетный период Инцидента.
4.2. Компенсации за Инциденты, вызванные одним событием, не суммируются. Расчет производится за Инцидент, предполагающий наибольшую компенсацию.
4.3. Компенсация предоставляется исключительно в виде соответствующего уменьшения стоимости Подписки на Сервис за последующие Расчётные периоды.

5. Ограничения ответственности

5.1. Ответственность Исполнителя по Инцидентам Расчётного периода ограничивается стоимостью Подписки на Сервис за данный Расчётный период.

5.2. Не считаются инцидентом следующие случаи:

5.2.1. Перебои в работе в любое запланированное время, согласованное с Заказчиком.

5.2.2. Периоды обслуживания:

- Каждый понедельник с 3:00 по 4:00 по московскому времени с целью обслуживания инфраструктуры Исполнителя.
- Ежедневно, до 10 минут, во время, указанное в интерфейсе Сервиса или согласованное с Заказчиком по Средствам коммуникации.

5.2.3. Перебои в работе, вызванные Заказчиком или привлеченными им третьими лицами, которые произвели интеграцию с Сервисом без соблюдения требований, предусмотренных документацией Сервиса, ссылка на которую размещена в интерфейсе Сервиса.

5.2.4. Нарушения гарантии скорости отправки email, если для формирования шаблона отправляемых email требуется совершать запросы к системам третьих сторон.

5.2.5. Потеря данных о посещениях Клиентами сайтов (сессиях) за период менее чем один час, в том числе, но не ограничиваясь: источниках переходов, устройствах, времени визита, брошенных корзинах.

5.2.6. Перебои в работе, вызванные перебоями в работе внешних сервисов: ЦОД, редактор писем beefree.io, Microsoft Azure, readme.io, intercom, slack, операторы сотовой связи и другие третьи лица.

- Факты перебоев в работе внешних сервисов документально подтверждаются Исполнителем по запросу Заказчика в срок не позднее 10 календарных дней с момента окончания перебоев.

- В случае перебоев в работе ЦОД с полной или частичной потерей оборудования Исполнитель обязуется в течение 3 рабочих дней с момента возникновения перебоев в работе предоставить Заказчику план по восстановлению работоспособности Сервиса с перечнем работ по восстановлению, сроками их выполнения. В случае непредоставления такого плана в указанный срок ответственность за перебои в работе несет Исполнитель.

5.2.7. Перебои в работе, вызванные причинами, находящимися за пределами разумного контроля Исполнителя (форс-мажор), включая, но, не ограничиваясь: изменения нормативных актов,

повлекшие невозможность оказания услуг, войны, вооруженные конфликты, терроризм, пожары, наводнения, эпидемии.

5.2.8. Перебои в работе, вызванные нарушениями работы транспорта, направленными сетевыми DDOS-атаками.

5.2.9. Перебои в работе, вызванные актами и/или действиями государственных органов, в том числе связанными с блокировками, наложением ареста на сервера Исполнителя (а равно его подрядчиков, лизингодателей), на которых размещен Сервис, и/или их изъятием (выемкой) и/или иным препятствованием к доступу.