Соглашение об уровне сервиса (SLA)

1. Термины и определения

Все термины, используемые в SLA, имеют то же значение, которое согласовано Сторонами в Договоре. 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 email, мобильным телефоном или иным внешним идентификатором Клиента.

2. Общие положения. Инциденты и их компенсация

2.1. SLA устанавливает уровень качества Подписки на Сервис и не распространяется на иные услуги, оказываемые Исполнителем.
2.2. Перечень ситуаций, признаваемых инцидентами, и размер компенсаций инцидентов определены в таблице ниже:

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 X писем в час, где X = 200 000 + 0,1* [количество Клиентов в базе данных Заказчика], но не более 1 500 000. 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**

2.3. Компенсация предоставляется исключительно в виде соответствующего уменьшения стоимости Подписки на Сервис за Расчётный период. Ответственность Исполнителя по инцидентам Расчётного периода ограничивается стоимостью Подписки на Сервис за данный Расчётный период.
2.4. Датой подведения итогов признается 11-е число месяца, следующего за Расчётным периодом. Компенсации подлежат только инциденты, выявленные до даты подведения итогов.

3. Фиксация инцидента

3.1. В случае обнаружения инцидента или подозрения на него Заказчик направляет Исполнителю соответствующий запрос. 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.

3.2. Временем инцидента признается период, начало и окончание которого было зафиксировано Сторонами по Средствам коммуникации. По запросу Заказчика Исполнитель обязан подготовить детальный технический отчёт о произошедшем инциденте не позднее 5 рабочих дней с момента окончания инцидента.

4. Ограничения ответственности

4.1. Не считаются инцидентом следующие случаи:

4.1.1. любое запланированное время недоступности Сервиса, согласованное Исполнителем и Заказчиком;

4.1.2. периоды недоступности каждый понедельник с 3:00 по 4:00 по московскому времени с целью обслуживания технической инфраструктуры Исполнителя;

4.1.3. недоступность, вызванная Заказчиком или третьими сторонами, работающими по его поручению, которые произвели интеграцию с Сервисом без соблюдения требований, предусмотренных документацией Сервиса;

4.1.4. нарушения гарантии скорости отправки email, если для формирования шаблона отправляемых email требуется совершать запросы к системам третьих сторон;

4.1.5. 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.

4.2. Исполнитель не несет ответственности за недоступность, вызванную 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, нарушения работы транспорта, направленные сетевые DDOS-атаки, несанкционированный доступ, действия государственных органов в отношении используемых серверов (п. 4.2.1.), авария в ЦОД (п. 4.2.2).

4.2.1. Государственные органы. Исполнитель не несет ответственности за инциденты с Сервисом, если они будут вызваны действиями государственных органов, включая органы правопорядка, связанными с наложением ареста на сервера Исполнителя либо подрядчиков Исполнителя либо лизингодателей Исполнителя, на которых размещен Сервис, и/или их изъятием и/или иным препятствованием к доступу. Данные обстоятельства будут считаться обстоятельствами непреодолимой силы, только если действия государственных органов не будут направлены на пресечение/расследование противоправных действий Исполнителя.

4.2.2. Центр обработки данных (ЦОД). ЦОД предоставляет Исполнителю следующие услуги: канал передачи данных в Интернет, электропитание, физическая безопасность серверов. Ситуации недоступности ЦОД считаются форс-мажором и не компенсируются Исполнителем. В случае недоступности ЦОД без потери оборудования (или доступа к нему) восстановление происходит силами Исполнителя в рамках процедуры восстановления ЦОД. В случае недоступности ЦОД с полной или частичной потерей оборудования, Исполнитель обязуется в течение 3 рабочих дней с момента возникновения ситуации недоступности предоставить Заказчику план по восстановлению работоспособности Сервиса, в котором будут описаны работы по восстановлению, сроки их выполнения и ответственность Сторон. В случае непредоставления такого плана в указанный срок ответственность за недоступность несет Исполнитель.

4.2.3. Факты перебоев в предоставлении услуг подрядчиков и ЦОД должны быть документально подтверждены Исполнителем по запросу Заказчика в срок не позднее 10 календарных дней с момента окончания перебоев.

5. Изменение SLA

5.1. Исполнитель вправе внести изменения в SLA, уведомив Заказчика по Средствам коммуникации о планируемых изменениях не позднее чем за 30 календарных дней до вступления изменений в силу. Если в течение 30 календарных дней с даты уведомления Заказчик не подписал обновленное SLA, начинает действовать редакция, опубликованная по адресу http://www.mindbox.ru/documents/sla-4-0.