

Соглашение об уровне сервиса (SLA)

1. Общие положения

- 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 APM (newrelic.com), позволяющая Сторонам осуществлять контроль за производительностью Сервиса или 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.
 - RPM — запросы в минуту.
 - RPS — запросы в секунду.
 - APDEX (Application Performance Index) – индекс, отражающий производительность программного обеспечения и рассчитываемый по формуле:

$$Apdex_t = \frac{\text{Кол-во операций в зоне "Довольны" } t + \frac{\text{Кол-во операций в зоне "Удовлетворены" } t}{2}}{\text{Общее кол-во операций}};$$

где:

- операции в зоне “Довольны” — операции со временем исполнения меньше T,
- операции в зоне “Удовлетворены” — операции со временем исполнения меньше 4T,
- T — целевое время исполнения операций.

- 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 и критерии Инцидентов	Тарифицируемый период	Компенсация	Исключения
Перебои в работе, препятствующие обслуживанию клиентов Заказчиком			

APDEX синхронных вызовов операций для расчета скидок и баллов в корзине 0,9 при T = 0,5 сек	Каждая минута	0,14%	RPM > 1000
APDEX синхронных вызовов операций для процессинга заказов 0,9 при T = 1 сек			RPM > 500
Перебои в работе механик персонализации, которые вызвали неработоспособность сайта клиента, в т.ч. порчу отображения (верстки) клиентских интерфейсов Заказчика, APDEX операций получения рекомендаций меньше 0,9, при T = 0,5 сек APDEX рассчитывается от начала загрузки кода механики до отрисовки самой механики.			Изменение верстки сайта на стороне клиента, которое привело к проблемам с отображением блоков персонализации; RPM > 500
APDEX синхронных вызовов операций Сервиса, требуемых для отображения клиентских интерфейсов Заказчика, меньше 0,8 при T = 0,5			RPM > 500
Больше 5% транзакционных сообщений не отправлено из-за превышения периода актуальности			Email размером более 100Кб; Шаблоны, для формирования которых требуется совершать запросы к системам третьих сторон
Перебои в работе маркетинговых механик			
Некорректная работа автоматической механики	Каждые сутки	0,75%	Некорректная настройка механики пользователем
Невозможность запустить новую механику или изменить существующую	Каждые сутки	2%	В течении первых суток предоставлен альтернативный способ решения задачи или проблема исправлена
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	Каждый час		Email размером более 100Кб; Шаблоны, для формирования которых требуется совершать запросы к системам третьих сторон
Прочие перебои в работе			

Потеря Критичных данных	Каждые 24 часа потери данных	8%	
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. Компенсация предоставляется в % от стоимости Подписки на Сервис за Расчетный период Инцидента. Для определения итогового % компенсации период Инцидента делится на тарифицируемые периоды с округлением вверх и умножается на % согласно Таблице Инцидентов.
- 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. Ограничение ответственности

- 5.1. Ответственность Исполнителя по Инцидентам Расчётного периода ограничивается стоимостью Подписки на Сервис за данный Расчётный период.
- 5.2. Не считаются Инцидентами следующие случаи:
 - 5.2.1. Перебои в работе в любое запланированное время, согласованное с Заказчиком.
 - 5.2.2. Периоды обслуживания:
 - 5.2.2.1. Каждый понедельник с 3:00 по 4:00 по московскому времени с целью обслуживания инфраструктуры Исполнителя.
 - 5.2.2.2. Ежедневно, до 10 минут, во время, указанное в интерфейсе Сервиса или согласованное с Заказчиком по Средствам коммуникации.
 - 5.2.3. Перебои в работе, в которые попало менее 100 измеряемых событий (в т.ч. вызовов api, отправки сообщений, срабатываний кампании) или RPM (или частота измеряемых событий) в которых составил < 10 (реже 10 событий в минуту).
 - 5.2.4. 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.
 - 5.2.5. 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.
 - 5.2.5.1. Факты перебоев в работе внешних сервисов документально подтверждаются Исполнителем по запросу Заказчика в срок не позднее 10 календарных дней с момента окончания перебоев.
 - 5.2.5.2. В случае перебоев в работе ЦОД с полной или частичной потерей оборудования Исполнитель обязуется в течение 3 рабочих дней с момента возникновения инцидента 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.
 - 5.2.6. 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.
 - 5.2.7. Перебои в работе, вызванные нарушениями работы транспорта, направленными сетевыми DDOS-атаками.
 - 5.2.8. 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.

6. Изменение SLA

- 6.1. 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.
- 6.2. 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>.