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:
 - "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.
 - "Операции для расчета скидок и баллов в корзине" любые из следующих операций:
 - Операции, которые содержат хотя бы один шаг из списка:
 - "Рассчитать цены"
 - "Расчёт заказа",

но при этом не содержат ни одного шага из списка:

- "Объединить"
- "Выдать приз",
- Операции протокола v2 для сервисов:
 - Расчета цены и сообщений для товаров v2.1
 - Получения предварительной информации о заказе v2.1
 - Пересчета стоимости заказа
- "Операции для процессинга заказов" любые из следующих операций:
 - Операции, которые содержат хотя бы один шаг из списка:
 - "Начало транзакции сохранения заказа",

но при этом не содержат ни одного шага из списка:

- "Объединить"
- "Выдать приз"
- Операции протокола v2 для сервисов:

- Оформления заказа v2.1
- "Операции отправки транзакционного сообщения" операции, которые содержат хотя бы один шаг из списка, если в настройках этого шага выбрана рассылка с профилем "Транзакционная":
 - "Отправить Email"
 - "Отправить Sms"
 - "Отправить MobilePush"
- "Операции сервиса, требуемые для отображения клиентских интерфейсов Заказчика" операции, возвращающие данные в ответ, если такие операции содержат хотя бы один шаг из списка:
 - "Логин"
 - "Зарегистрировать"
 - "Зарегистрировать или дополнить клиента"
 - "Редактировать"
 - "Получить существующего"
 - "Импортировать"
 - "Проверить код авторизации"
 - "Подтвердить мобильный телефон и подписку на SMS"
 - "Получить существующий заказ",

но при этом не содержат ни одного шага из списка:

- "Объединить"
- "Выдать приз"
- Операции получения рекомендаций операции, содержащие хотя бы один шаг из списка:
 - "Получить персональные рекомендации"
 - "Получить популярные по категориям"
 - "Получить рекомендации к продуктам"
- 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}}{\text{Общее кол-во операций}};
```

где:

- операции в зоне "Довольны" операции со временем исполнения меньше Т.
- операции в зоне "Удовлетворены" операции со временем исполнения меньше 4T,
- Т 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 таблиц (Таблицы Инцидентов):

Инциденты, препятствующие обслуживанию клиентов Заказчиком

Тарифицируются поминутно. Компенсация составляет 0,1% месячной подписки за минуту.

Тип и критерии Инцидентов	Исключения		
APDEX синхронных вызовов Операций для расчета скидок и баллов в корзине меньше 0,9 при T = 0,5 сек	RPM операции > 1000; Нарушение менее 3 последовательных минут		
APDEX синхронных вызовов Операций для процессинга заказов меньше 0,9 при T = 1 сек	RPM операции > 500; Нарушение менее 3 последовательных минут		
АРDEX синхронных вызовов Операций Сервиса, требуемых для отображения клиентских интерфейсов Заказчика, меньше 0,8 при Т = 0,5 сек	RPM операции > 3000; RPM операции < 10; Нарушение менее 3 последовательных минут		
Перебои в работе механик персонализации, которые вызвали неработоспособность сайта клиента, в т.ч. порчу отображения (верстки) клиентских интерфейсов Заказчика	Изменение верстки сайта на стороне клиента, которое привело к проблемам с отображением блоков персонализации; Нестандартные механики (javascript-сужения), написанные специально для клиента: АБ тесты, отрисовка по сегменту, специальные условия показа; Работа сторонних систем, блокирующих исполнение javascript кода (напр., adblockers)		
APDEX синхронных вызовов операций получения рекомендаций меньше 0,9, при T = 0,5 сек.	RPM операции > 1500; RPM операции < 10; Нарушение менее 5 последовательных минут		
АРDEX Операций отправки транзакционного сообщения (от вызова Операции отправки транзакционного сообщения до отправки третьей стороне) меньше 0,9 при Т = 70 сек	Еmail размером более 130Кб; Задержки отправки третьих сторон (смс шлюзов, azure push notification hub); Отправка транзакционных сообщений из триггерных механик и сценариев; Отправка в каналах Webpush и Viber; Общий RPM клиента к api.mindbox.ru > 1000		
APDEX отображения виджетов рекомендаций на сайте клиента меньше 0,9 при T = 5 сек	RPM операции > 500 RPM операции < 10 Нарушение менее 5 последовательных минут		

Тип и критерии Инцидентов	Период тарификаци и	Компен сация	Исключения
Суммарная скорость отправки сообщений менее X сообщений в час, где X = 200 000 + 0,1* [количество Клиентов в базе данных Заказчика], но не более 1 500 000. Для ручных рассылок временем начала отправки считается момент окончания выборки получателей.	Каждый час	2%	Email размером более 130Кб; Коммуникации из триггерных механик, сценариев и операций; Коммуникации через канал web push, viber, смс;
Некорректная работа автоматической механики			Некорректная настройка механики пользователем
Невозможность запустить новую механику или изменить существующую	Каждые сутки	0,75%	В течении первых суток предоставлен альтернативный способ решения задачи или проблема исправлена
Потеря Критичных данных	Каждые сутки 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 арі, 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 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.

- 5.2.6. 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.