Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement, SLA)

Версия 6.1 от 01.12.2022

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 Исполнителя, позволяющая Сторонам осуществлять контроль за производительностью Сервиса.
- “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”
    - “Получить доступные акции”

    но при этом не содержат ни одного шага из списка:
    - “Объединить”
    - “Выдать приз”
  - Операции протокола v2 для сервисов:
    - Расчета цены и сообщений для продуктов 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 сохранения заказа” — операции, которые содержат хотя бы один шаг из списка:
    - “Обновить данные заказа”
    - “Оформление заказа”
    - “Сохранение оффлайн заказа”
    - “Обновить статус заказа”
    - “Обновить статус позиций заказа”
    - “Коммит транзакции сохранения заказа”
- “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”
    - “Дополнить”
    - “Редактировать”

    - “Получить существующего”
    - “Импортировать”
    - “Проверить код авторизации”
    - “Подтвердить мобильный телефон и подписку на SMS”
    - “Получить данные по текущему клиенту”
    - “Получить существующий заказ”

  но при этом не содержат ни одного шага из списка:

    - “Объединить”
    - “Выдать приз”
    - “Получить список действий для клиента”
    - “Получить список промокодов для клиента”
    - “Получить список объединений клиентов”
    - “Получить список заказов клиента”

- “Операции получения рекомендаций” – операции, содержащие хотя бы один шаг из списка:
    - “Получить персональные рекомендации”
    - “Получить популярные по категориям”
    - “Получить рекомендации к продуктам”
- “Отправка сообщения” – любое из следующих событий:
    - первая попытка отправки на почтовый сервер (при отправке в канале Email)
    - первая попытка отправки в облачный сервис (при отправке в канале Mobile Push)
    - формирование сообщения (при отправке в других каналах)
- “Гарантированное количество отправок” – показатель, указанный в таблице ниже.

Количество клиентов в базе	Гарантированное количество отправок за 30 минут
менее 100 000 клиентов	105 000 сообщений

100 000 - 3 000 000 клиентов	250 000 сообщений
3 000 000 - 10 000 000 клиентов	600 000 сообщений
10 000 000 - 15 000 000 клиентов	750 000 сообщений
более 15 000 000 клиентов	750 000 сообщений

- “Параметры с гарантией на скорость отправки” – параметры из списка ниже и их дочерние параметры:

    - CustomParameters
    - Message
    - Ticket
    - Recipient.AdditionalData
    - Recipient.Area
    - Recipient.BirthDate
    - Recipient.Card
    - Recipient.Email
    - Recipient.EmailToBeConfirmed
    - Recipient.ExternalIdentity
    - Recipient.FirstAndLastName
    - Recipient.FirstAndMiddleName
    - Recipient.FirstName
    - Recipient.FormattedMobilePhone
    - Recipient.FullName
    - Recipient.Id
    - Recipient.IsMale
    - Recipient.LastName
    - Recipient.Login
    - Recipient.MobilePhone
    - Recipient.MobilePhoneConfirmationCode
    - Recipient.MobilePhoneToBeConfirmed
    - Recipient.OnlyStandardFirstName
    - Recipient.Password
    - Recipient.Settlement
    - Recipient.Sex
    - Recipient.GetBonusPointsAccount

- “Параметры без гарантий на скорость отправки” – все другие параметры.
- “Допустимый лимит нагрузки на сценарии, отправляющие транзакционные сообщения” – количество срабатываний сценариев, отмеченных в

интерфейсе Сервиса как гарантирующих быструю отправку. Сценарий сработал, если:

- исполнились шаги сценария из одного блока шагов;
- клиент или событие не подошли под условия сценария и/или были отброшены по настроенной частоте срабатывания;
- клиент остановился в блоке ожидания.

Количество клиентов в базе	Допустимый лимит нагрузки на сценарии, отправляющие транзакционные сообщения (событий в минуту)
менее 10 000	**100**
10 000 - 100 000	**200**
100 000 - 1 000 000	**400**
1 000 000 - 10 000 000	**2800**
10 000 000 - 20 000 000	**3400**
20 000 000 - 40 000 000	**4000**
более 40 000 000	**10000**

- APDEX (Application Performance Index) – индекс, отражающий производительность Сервиса и рассчитываемый по формуле:
  - $APDEX_T = \frac{\text{Кол–во операций в зоне "Довольны"} + \frac{\text{Кол–во операций в зоне "Удовлетворены"}}{2}}{\text{Общее кол–во операций}}$

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

- Error Rate - показатель отражающий долю ошибочных ответов (с кодом ответа 500 или 503) по операциям и рассчитываемый по формуле:

- Error Rate = $\frac{\text{Кол-во ошибочных ответов (500 или 503) по операции}}{\text{Общее кол-во запросов по операции}}$

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).

2.2. Инцидентами считаются только случаи, прямо предусмотренные настоящим SLA и указанные в таблицах ниже:

Инциденты, препятствующие обслуживанию клиентов Заказчика

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	Нарушение менее 4 последовательных минут
APDEX синхронных вызовов Операций для процессинга заказов меньше 0,9 при T = 1 сек	Нарушение менее 4 последовательных минут
APDEX синхронных вызовов Операций Сервиса, требуемых для отображения клиентских интерфейсов Заказчика, меньше 0,8 при T = 1 сек	RPM операции < 10; Нарушение менее 5 последовательных минут
Error Rate синхронных вызовов Операций Сервиса, требуемых для отображения клиентских интерфейсов Заказчика, больше 0,1	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 < 10; Нарушение менее 10 последовательных минут
APDEX Операций отправки транзакционного сообщения в каналах Email, Sms, Mobile Push (от вызова Операции отправки транзакционного сообщения до отправки третьей стороне) меньше 0,9 при T = 120 сек	Email размером более 102Кб; Отправка транзакционных сообщений из триггерных механик и сценариев;
APDEX отправки транзакционного сообщения в каналах Email и Mobile Push после заказа из сценариев (от вызова Операции сохранения заказа до отправки сообщения по заказу третьей стороне) меньше 0,9 при T = 300 сек	Email размером более 102Кб; Общий RPM отправки сообщений из транзакционных сценариев менее 10; Сценарии, не отмеченные в интерфейсе Mindbox, как гарантирующие быструю отправку; Сценарии по событиям, кроме “Заказ добавлен или изменен” и “Статус заказа изменен”; Превышение Допустимого лимита нагрузки на сценарии, отправляющие транзакционные сообщения;
APDEX отображения виджетов рекомендаций на сайте клиента меньше 0,9 при T = 5 сек	RPM вызовов < 10; Нарушение менее 5 последовательных минут

Прочие инциденты

Тип и критерии Инцидентов	Период тарификации	Компенсация	Исключения
Количество отправок сообщений во всех каналах за последние 30 минут меньше гарантированного количества отправок.	Каждую минуту	0,03%	Email размером более 102Кб; Рассылки из триггерных механик, сценариев и операций; Рассылки с параметрами без гарантий на скорость отправки; Рассылки длительностью менее 30 минут; Рассылки с ограничением скорости или часов отправки в интерфейсе; Рассылки в статусе “подготовка к отправке”.

Некорректная работа автоматической механики	Каждые сутки	0,75%	Некорректная настройка механики пользователем
Невозможность запустить новую механику или изменить существующую			В течение первых суток предоставлен альтернативный способ решения задачи или проблема исправлена
Потеря Критичных данных внутри контура Сервиса	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 последний рабочий день Расчетного периода. 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.cloud, 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 текущий и/или последующие Расчётные периоды.

5. Ограничение ответственности

5.1. Ответственность Исполнителя по Инцидентам Расчётного периода ограничивается компенсацией. Компенсация не может превышать стоимость 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, Яндекс.Облако, readme.io, Intercom, Slack, Basecamp, 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 связи, 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.