СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

Настоящее Соглашение об уровне услуг (далее – «SLA») является неотъемлемым Приложением №4 к Публичной оферте о заключении договора оказания услуг по предоставлению доступа к использованию программного обеспечения «Jazily.kz» (далее – «Договор»). Термины и определения, используемые в настоящем SLA, имеют то же значение, что и в Договоре.

Актуальная версия настоящего SLA всегда размещена по адресу: (https://jazily.kz/business/sla.pdf)

1. ЦЕЛЬ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Цель. Настоящее SLA устанавливает гарантированные количественные и качественные показатели предоставления Услуг, а также порядок предоставления компенсаций (кредитов) за их невыполнение.

1.2. Ключевые определения:

Работоспособность (Доступность) Сервиса – возможность Заказчика установить соединение с веб-интерфейсом или API Сервиса и выполнять его основные функции (просмотр, создание, редактирование записей).

Целевой показатель доступности (SLO) – гарантированный процент доступности Сервиса в течение Расчетного периода (календарный месяц).

Период недоступности (Downtime) – промежуток времени, в течение которого Сервис полностью недоступен для всех или значительной части Заказчиков из-за причин на стороне Исполнителя, подтвержденный его системами мониторинга.

Инцидент – любое событие, приводящее к нарушению нормальной работы Сервиса.

Время реакции (Response Time) – интервал между моментом регистрации запроса в службе поддержки и моментом получения Заказчиком первого содержательного ответа от инженера.

Рабочее время поддержки – период, в течение которого работает служба технической поддержки Исполнителя, указанный в разделе 4.

2. ГАРАНТИРУЕМЫЙ УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ СЕРВИСА (SLO)

2.1. Целевой показатель. Исполнитель гарантирует доступность Сервиса в размере 99.5% в течение каждого Расчетного периода для всех тарифных планов.

2.2. Расчет доступности. Доступность рассчитывается по формуле:

`Доступность (%) = [(Общее время в периоде - Суммарное время простоя) / Общее время в периоде]  100%`

Общее время в периоде – количество минут в календарном месяце.

Время простоя – суммарная длительность всех Периодов недоступности в минутах за тот же месяц.

2.3. Максимально допустимый простой. При SLO 99.5% максимальное допустимое время простоя составляет примерно 3 часа 36 минут в месяц.

2.4. Исключения из расчета простоя. При расчете доступности не учитываются периоды, когда Сервис был недоступен по следующим причинам:

Проведение плановых технических работ, о которых Заказчик был уведомлен заранее (см. раздел 5).

Действия или бездействие Заказчика или его пользователей (включая проблемы с интернет-соединением, настройками оборудования или ПО).

Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор).

Нестабильная работа сторонних сервисов, не контролируемых Исполнителем (интернет-провайдеры Заказчика, государственные ИС, глобальные DNS-сбои).

3. КОМПЕНСАЦИИ (SERVICE CREDITS) ЗА НЕДОСТИЖЕНИЕ SLO

3.1. Основание для компенсации. Если фактическая доступность Сервиса в Расчетном периоде окажется ниже гарантированного уровня 99.5%, Заказчик имеет право на получение кредита на будущие платежи.

3.2. Размер компенсации. Размер кредита рассчитывается как процент от ежемесячной абонентской платы Заказчика за тот период, в котором было нарушение:

Фактическая доступность в расчетном месяце	Размер кредита
Менее 99.5%, но не ниже 99.0%	5% от месячной платы
Менее 99.0%, но не ниже 95.0%	10% от месячной платы
Менее 95.0%	25% от месячной платы

3.3. Максимальная компенсация. Общий размер кредитов, начисляемых за один Расчетный период, не может превышать 25% от месячной абонентской платы за этот период.

3.4. Порядок получения кредита.

1. Заказчик может подать запрос на кредит, отправив письмо с темой «Запрос на SLA Credit» на адрес `support@jazily.kz` в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после окончания месяца, в котором произошло нарушение.
2. В запросе необходимо указать месяц и, по возможности, предполагаемые периоды простоя.
3. Исполнитель проверит данные запроса по своим logs и системам мониторинга и в течение 10 (десяти) рабочих дней даст ответ.
4. В случае подтверждения нарушения, кредит будет автоматически зачислен на баланс Личного кабинета Заказчика и применен при следующем списании абонентской платы.

4. УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. Единый стандарт. Для всех Заказчиков, независимо от тарифа, действует единый стандарт технической поддержки:

Канал связи: онлайн-чат в Личном кабинете и электронная почта `support@jazily.kz`.

Время работы: с понедельника по пятницу, с 09:00 до 18:00 по времени Нур-Султана (Астана), за исключением официальных выходных дней в РК.

4.2. Гарантированное время реакции. Исполнитель обязуется предоставить первый ответ службы поддержки в течение следующих сроков с момента регистрации запроса:

Категория инцидента	Описание	Время реакции (в рабочее время)
Критический (P1)	Сервис полностью недоступен для всех пользователей.	Не более 2 часов
Высокий приоритет (P2)	Серьезное нарушение работы ключевых функций для группы пользователей.	Не более 4 часов
Средний приоритет (P3)	Частичная неработоспособность	Не более 1 рабочего дня

	некритичных функций или проблема у одного пользователя.	
Низкий приоритет (P4)	Общие вопросы, запросы на консультацию, предложения по улучшению.	Не более 2 рабочих дней

5. ПЛАНОВЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ РАБОТЫ

5.1. Исполнитель проводит плановые работы по обслуживанию и обновлению инфраструктуры для обеспечения стабильности и безопасности Сервиса.

5.2. О работах, которые могут повлечь недоступность Сервиса более чем на 15 минут, Заказчик будет уведомлен не менее чем за 48 часов через:

Оповещение в Личном кабинете.

Рассылку на контактный e-mail администратора аккаунта.

5.3. Плановые работы, по возможности, назначаются на внепиковое время (с 22:00 до 06:00 по времени Астаны).

6. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ

6.1. Исполнитель использует системы круглосуточного мониторинга для контроля доступности основных компонентов Сервиса.

6.2. Статистика доступности (uptime) публикуется на общедоступной странице статуса Сервиса по адресу: (https://status.jazily.kz).

7. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ В РАМКАХ SLA

7.1. Кредиты на услуги, предусмотренные разделом 3 настоящего SLA, являются единственным и исключительным средством компенсации для Заказчика в связи с нарушением гарантий доступности, установленных в разделе 2.

7.2. Исполнитель прилагает все коммерчески разумные усилия для обеспечения работы Сервиса на уровне, превышающем указанные гарантии.

8. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ SLA

8.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящее SLA. Новая редакция SLA вступает в силу через 30 (тридцать) календарных дней после ее публикации по адресу (https://jazily.kz/business/sla.pdf).

8.2. При существенном ухудшении условий (снижении SLO или увеличении времени реакции) Исполнитель уведомит Заказчиков дополнительно по электронной почте.

Исполнитель стремится обеспечивать качество услуг, превышающее установленные гарантии. Настоящее SLA призвано формализовать наши обязательства и ваши права в случае редких сбоев в работе.