

## Соглашение об уровне предоставления Услуг (SLA) ООО «Альткрафт»

### Термины и определения

1. Все термины, используемые в настоящем соглашении, имеют то же значение, которое согласовано Сторонами в Договоре.
2. Термины, которые используются в настоящем соглашении, означают:
3. Договор — договор возмездного оказания услуг, заключенный между Заказчиком и Исполнителем.
4. Услуга — предоставление Заказчику подписки на Altcraft Platform в рамках Договора.
5. Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Альткрафт» (ИНН 6230090063, ОГРН 1156234006862), оказывающее Услугу по Договору.
6. Соглашение об уровне предоставления Услуг — настоящий документ, опубликованный по адресу [https://www.altcraft.com/support/ru/download\\_documentation/SLA\\_SaaS.pdf](https://www.altcraft.com/support/ru/download_documentation/SLA_SaaS.pdf) и являющийся неотъемлемой частью Договора.
7. Критичные данные — уникальные записи (Клиентские данные), которые являются внешним идентификатором Клиента Заказчика.
8. ЦОД - дата-центры (центры хранения и обработки данных), объекты для размещения серверов Исполнителя и осуществления доступа к сети Интернет. Для пользователей из Российской Федерации ЦОД Исполнителя размещен на территории Российской Федерации. Для пользователей из стран Евросоюза ЦОД Исполнителя размещен на территории Евросоюза.

### Общие положения

1. Соглашение регламентирует уровень качества Услуг Исполнителя в отношении Altcraft Platform.
2. Положения Соглашения не распространяются на работы и услуги, предоставляемые Исполнителем Заказчику и не предусмотренные пунктом 4 раздела «Термины и определения», в том числе на услуги консалтинга.
3. Исполнитель оставляет за собой право исправить, изменить, заменить все или любую часть настоящего Соглашения с обязательным уведомлением Заказчика.
4. Взаимодействие между Сторонами с помощью Средств коммуникации или по электронной почте в порядке, согласованном в Договоре, признается надлежащим для настоящего Соглашения.

### Услуги, связанные с использованием Altcraft Platform, отвечают следующим параметрам

1. Аккаунт, предоставляемый Заказчику в Altcraft Platform, позволяет управлять маркетинговыми инструментами и маркетинговыми кампаниями с помощью доступного функционала.
2. Для автоматизации процессов синхронизации данных в Altcraft Platform применяются технологии API.

### Регламент настройки Аккаунта для Заказчика

1. Исполнитель производит и завершает стандартную настройку Аккаунта для Заказчика в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения Исполнителем первого авансового платежа по Договору и выполнения Заказчиком требований Исполнителя, касающихся создания обязательных DNS-настроек на домене Заказчика.

Стандартная настройка включает в себя отправку настроек DNS Заказчику и последующую проверку корректности DNS-настроек.

В свою очередь, для завершения настройки требуются активные действия со стороны Заказчика, а именно установка отправленных Исполнителем настроек на домен Заказчика и предоставление следующей информации по требованию Исполнителя:

- отправляющий домен,
- часовой пояс Аккаунта,
- планируемые маркетинговые коммуникации в месяц,
- электронная почта для связи,
- официальный сайт,
- метод сбора информации о Клиентах,
- сфера бизнеса Заказчика;
- иной информации, указанной в требовании Исполнителя.

2. Заказчик обязуется согласовать имя домена для осуществления маркетинговых кампаний с Исполнителем заранее и не имеет права замены домена для осуществления маркетинговых кампаний на этапе настройки Аккаунта Исполнителем.

3. Исполнитель уведомляет Заказчика по электронной почте о своей готовности предоставить Аккаунт Заказчику.

4. Вместе с уведомлением о готовности предоставить Аккаунт Заказчику Исполнитель предоставляет Заказчику уникальный логин и пароль к Аккаунту.

### **Техническая поддержка**

1. Исполнитель обязуется предоставить техническую поддержку Altcraft Platform и рассматривать запросы Заказчика, отправленные посредством электронной почты на электронный ящик team@altcraft.com, в соответствии со следующими условиями:

1.1.1 Дефекты, существенно мешающие работе Altcraft Platform в соответствии с ее основной функциональной характеристикой, будут устранены в течение 48 (сорока восьми) часов с момента получения уведомления о дефекте (с его описанием, в т.ч. необходимыми для разьяснения скриншотами) со стороны Заказчика в рабочие дни.

1.1.2 Прочие дефекты, мешающие работе Altcraft Platform, но не касающиеся ее основной функциональной характеристики будут устранены в течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента получения уведомления о дефекте (и его описании) со стороны Заказчика.

1.1.3 В случае, если дефект вызван внешним фактором, например, ошибкой персонала Заказчика, Исполнитель может устранить обнаруженные дефекты за дополнительную стоимость, которая будет оговорена дополнительно.

2. Исполнитель не несет ответственности за возможные проблемы осуществления маркетинговых кампаний, которые могут зависеть от содержания маркетинговой кампании Заказчика, в том числе от ее текстового и графического наполнения.

### **Факты нарушения работы Altcraft Platform, подлежащие компенсации Заказчику со стороны Исполнителя**

1. Фактом нарушения признается одна из следующих ситуаций:

Нарушение	Период нарушения для определения компенсации
Работа Altcraft Platform невозможна в полном объеме, любой программный или веб-запрос к Altcraft Platform возвращает ошибку	Каждый час
Невозможно сформировать и запускать новые маркетинговые кампании с помощью функций Altcraft Platform или запущенные кампании работают некорректно	Каждые сутки, начиная со вторых, вплоть до исправления или предоставления альтернативного способа решения задачи
Потеря Критичных данных	Каждые 24 часа потери данных

#### **Компенсация инцидента**

2. Исполнитель обязуется компенсировать Заказчику каждый период компенсации инцидента в соответствии с пунктом 1 настоящего раздела в размере 0,5% (ноль целых и пять десятых процент) от стоимости подписки на Altcraft Platform за учетный период.

3. Учётным периодом для компенсации инцидента принимается 1 (один) календарный месяц. Крайним сроком подведения итогов признается 11 (одиннадцатое) число месяца, следующего за учётным периодом.

4. Компенсации подлежат только инциденты, выявленные до крайнего срока подведения итогов.

5. Если до крайнего срока подведения итогов не было зарегистрировано ни одного инцидента, учетный период считается закрытым без предоставления компенсаций.

6. Компенсации предоставляется исключительно в виде соответствующего уменьшения стоимости Услуг подписки на Сервис, оказываемых по Договору.

7. Ответственность Исполнителя ограничивается размером стоимости подписки на Сервис за учетный период по инцидентам данного периода и не может превышать 100%.

#### **Обнаружение инцидента**

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

2. Время ответа Исполнителя на запрос Заказчика по инциденту составляет не более 1 (одного) рабочего дня с момента его поступления.

3. Рабочее время Исполнителя — период с 10:00 до 19:00 по московскому времени в рабочие дни.

4. В течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения соответствующего запроса, Исполнитель направляет Заказчику ссылки на отчеты Системы мониторинга, детализирующие наличие или отсутствия инцидента.

5. Временем инцидента признается период, начало и окончание которого было зафиксировано Сторонами в Средствах коммуникации или по электронной почте.

6. Инцидент может быть выявлен после его окончания по данным Системы мониторинга. В этом случае он фиксируется Сторонами в Средствах коммуникации или по электронной почте и заносится в Журнал инцидентов.

#### **Ограничения ответственности**

Исключительные ситуации. Не считаются инцидентом следующие случаи:

1. Любое запланированное время недоступности Altcraft Platform, согласованное Исполнителем и Заказчиком.

2. Периоды недоступности каждый вторник в период 6:00 — 8:00 по Московскому времени с целью обслуживания технической инфраструктуры Исполнителя.

3. Недоступность, вызванная нестандартными модулями Altcraft Platform, разработанными Исполнителем по заданию Заказчика, если иное не согласовано Сторонами.

4. Недоступность, вызванная Заказчиком или третьими лицами, работающими по его поручению, которые произвели интеграцию с Altcraft Platform без соблюдения требований, предусмотренных документацией Altcraft Platform.

5. Недоступность, вызванная превышением нагрузки на Altcraft Platform — 500 запросов в секунду

6. Потеря данных о посещениях Клиентами Заказчика сайтов (сессиях) за период менее чем один час, в том числе, но не ограничиваясь: источниках переходов, устройствах, времени визита, брошенных корзинах.

7. Исполнитель не несет ответственность за недоступность, вызванную действиями непреодолимой силы - причинами, находящимися за пределами разумного контроля Исполнителя, (форс-мажор).

8. Исполнитель не несет ответственность за потерю любых данных, вызванную ошибочными действиями сотрудников Заказчика в Altcraft Platform.

#### **Государственные органы**

1. Исполнитель не несет ответственности за инциденты с Сервисом, если таковые будут вызваны действиями государственных органов, включая органы правопорядка, связанных с наложением ареста и/или изъятием, или иным препятствованием к доступу серверам подрядчиков Исполнителя, на которых размещена Altcraft Platform.

2. Данные обстоятельства будут считаться обстоятельствами непреодолимой силы, только если действия государственных органов будут не направлены на пресечение /расследование противоправных действий Исполнителя.

#### **Центр обработки данных (ЦОД)**

1. ЦОД предоставляет Исполнителю следующие услуги: канал передачи данных в Интернет, электропитание, физическая безопасность серверов.

2. Ситуации недоступности ЦОД считаются форс-мажором и не компенсируются Исполнителем.

3. В случае недоступности ЦОД без потери оборудования (или доступа к нему) восстановление происходит силами Исполнителя в рамках процедуры восстановления ЦОД.

4. В случае недоступности ЦОД с полной или частичной потерей оборудования, Исполнитель обязуется в течение 3 (трех) рабочих дней с момента возникновения ситуации недоступности предоставить Заказчику план по восстановлению работоспособности Altcraft Platform, в котором будут описаны работы по восстановлению, сроки их выполнения и ответственность Сторон. В случае не предоставления плана восстановления Altcraft Platform в указанный срок ответственность за недоступность несет Исполнитель.

5. Факты перебоев в предоставлении услуг подрядчиков и (или) ЦОД должны быть документально подтверждены Исполнителем по запросу Заказчика в срок не позднее 60 дней с момента окончания перебоев.

6. При отсутствии подтверждения до крайнего срока подведения итогов очередного учётного периода, учётный период не закрывается либо до момента получения документального подтверждения, либо до истечения установленного времени, в зависимости от того, что наступит раньше.

7. ЦОД гарантирует безопасность и законность осуществляемой деятельности, которая подтверждена следующими лицензиями:

- Лицензия на оказание телематических услуг связи №144624, выданная Федеральной службой по надзору в сфере связи от 30.08.2016.
- Лицензия на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации №114555 от 13 февраля 2014г., выданная Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

**обновлено 10.09.2020**

**Предыдущие версии SLA доступны по ссылке**

**[https://altcraft.com/ru/SLA\\_SaaS\\_04082019.pdf](https://altcraft.com/ru/SLA_SaaS_04082019.pdf)**

**[https://altcraft.com/ru/SLA\\_SaaS\\_old.pdf](https://altcraft.com/ru/SLA_SaaS_old.pdf)**