

Соглашение об уровне оказания услуг (SLA)

В случае возникновения Инцидента Заказчик направляет Исполнителю запрос на электронную почту help@teachbase.ru.

Рабочее время – время для реакции и устранения Инцидентов в течении рабочего дня (московское время GMT+3).

Время реакции на неисправности

Время реакции - время прошедшее с момента обращение заказчика до начала работы с ним.

Время устранения - время, прошедшее с момента принятия задачи в работу до восстановления работы нужного функционала.

Ограничения действия Приложения

В рамках технической поддержки исполнитель не разрабатывает и не дорабатывает функционал Системы.

Все сроки, указанные в Соглашении, применимы к решению Инцидентов в веб-версии Системы, с учетом доработанных элементов системы по запросу Заказчика. Сроки решения Инцидентов в мобильной версии Системы (мобильное приложение) зависят от сроков публикации релизов с исправлениями в Google Play Market и App Store, на которые Исполнитель не влияет.

Инциденты, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала Системы передаются в отдел разработки Исполнителя. Сроки, указанные в SLA, не применяются для решения таких Инцидентов. Сроки устранения Инцидентов, требующих привлечения разработчиков Системы, согласовываются дополнительно, SLA содержит общие правила определения Времени реакции по подобным Инцидентам.

Стабильность работы системы:

Общая работоспособность Системы	99,8% времени
Резервное копирование	не реже 1 (одного) раза в день и восстановление из резервной копии в случае потери базы

Профилактические работы

Исполнитель оставляет за собой право приостанавливать работу Системы для проведения профилактических работ, по возможности — в ночное время или выходные дни, уведомив Заказчика за 1 рабочий день.

В случае если для проведения профилактических работ потребуется более 3 (трех) часов в рабочее время, Исполнитель направляет уведомление об этом в официальном Telegram-канале Teachbase и на предоставленную Заказчиком электронную почту (в случае согласования).

Приоритеты обработки запросов Заказчика

Исполнитель при получении запроса от Заказчика, в зависимости от критичности Инцидента присваивает ему один из следующих типов приоритетов:

Блокирующий	Невозможно начать просмотр Курса
	Примеры: <ul style="list-style-type: none"> ● Ошибки, связанные с невозможностью работы с Системой, в том числе невозможно зайти в Личный кабинет, невозможно зарегистрироваться.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Ошибки, связанные с потерей данных Пользователя, в том числе невозможно войти по действующему логину.
Критический	Проблема с корректностью контента Курса (заданий, тестов, материалов и пр.)
	Ошибки в работе критического функционала Системы Примеры: <ul style="list-style-type: none"> ● Пройденные Курсы не отображаются в статистике. ● Не работает Курс (не проигрывается видео, не листается презентация, не работает тестирование и т.д.) ● Проблема с корректностью контента Курса (заданий, тестов, материалов и пр.).
Средний	Длительная задержка на отдельных страницах Системы. Примеры: <ul style="list-style-type: none"> ● Ошибки в некритичном функционале. ● Ошибки, не мешающие корректной работе Пользователей. ● Ошибки, воспроизводимые только в определенном браузере
Низкий	Функционал Системы работает корректно, исправление ошибки может улучшить работу пользователей с Системой. Примеры: <ul style="list-style-type: none"> ● После регистрации Пользователей не всплывает окно с уведомлением о том, что регистрация прошла успешно.
Вопрос	Исполнитель направляет уведомление о предполагаемом времени ответа и ответ по адресу, с которого поступил Вопрос

Действия Исполнителя по Инциденту

Прием задач в работу, согласно правил SLA.

Время¹

¹Кроме Инцидентов, требующих разработки / доработки функционала Системы

Приоритет	Время реакции	Время предоставления обходного (временного) решения	Полное решение Инцидента
Блокирующий	20 минут	Обходное (временное) решение предоставляется при наличии возможности. О времени и возможности его представления Исполнитель сообщает за Время реакции	В течении 1 рабочего дня
Критический	20 минут		3 рабочих дня
Средний	4 часа		7 рабочих дней
Низкий или Вопрос	4 часа		16 часов или по согласованию с Заказчиком.

Время выполнения этапа работы по устранению и полному решению инцидента стороной заказчика или подрядчика не суммируется с временем выполнения задачи исполнителем.

Инциденты, касающиеся вопросов интеграции, дополнительной разработки нового функционала или правками уже существующего на стороне исполнителя - только принимаются в работу со стороны исполнителя согласно SLA. **Время решения и способы устранения** - обговариваются индивидуально, ввиду сложности технических задач данной категории.

Если для устранения Инцидента (кроме Блокирующего) требуется разработка/доработка функционала Системы, то Временем реакции является каждый вторник. Исполнитель уведомляет о принятии Инцидента в работу. Время решения Инцидента от 7 (семи) дней с момента принятия Инцидента в работу.

Ответственность

Если Исполнитель нарушает сроки устранения Инцидента, согласованные в SLA или назначенные дополнительно (доработка/разработка функционала Системы), то период предоставления Системы по лицензионному договору продлевается на время с момента окончания срока для Полного решения Инцидента до фактического решения Инцидента.

Указанное правило не применяется в случаях исключения ответственности Исполнителя, которые указаны в Правилах использования Системы (<https://teachbase.ru/service-rules.pdf>).

Реквизиты Исполнителя:

ООО «Интернет Школа»

ОГРН 1097746489950

ИНН/ КПП 7724715856 /770501001

115035, Москва, ул. Садовническая,

д. 27 стр. 9, эт 1 пом I ком 2

E-mail: info@teachbase.ru Тел. +7495 660 38 43

Генеральный директор

_____/Щербаков В.Н/

М.П.