

Соглашение об уровне оказания услуг по сопровождению Системы (SLA)

Дата публикации: 27.03.2023 г.

В данном Соглашении (далее - Соглашение) определены сроки и правила оказания услуг ООО «Интернет Школа» (далее - Исполнитель) по сопровождению сервиса Teachbase, расположенного по адресу: <https://go.teachbase.ru> (далее - Система), доступ к которому предоставлен на основании лицензионного договора.

Термины

Инцидент	любое явление, выходящее за рамки нормальной работы Системы, прямо, косвенно или потенциально ведущее к остановке процессов Системы или негативно отражающееся на качестве ее функционирования
Вопрос	Инцидент отсутствует. Запрос о разъяснении работы текущего функционала Системы
Рабочее время	период с 10:00 до 19:00 по московскому времени в рабочие дни, определяемые в соответствии с трудовым законодательством РФ. Время приема обращений - круглосуточно, без выходных.
Время реакции	период времени с момента регистрации Инцидента до назначения Исполнителя по Инциденту
Время предоставления обходного (временного) решения	период времени, с момента назначения Исполнителя для разрешения Инцидента до момента предоставления Заказчику обходного (временного) решения, за исключением времени, когда Исполнитель не мог исполнять свои обязательства по причине отсутствия информации, запрошенной ранее у Заказчика, или другим причинам, находящимся вне зоны ответственности Исполнителя
Полное решение Инцидента	полное восстановление всех сервисов Системы путем устранения корневой причины проблемы. Как правило, решение связано с устранением ошибок в конфигурации Системы, устранением последствий внешних влияний на Систему, Атак или решением ошибки в исходном коде Системы
Достаточная информация	набор достоверных данных об Инциденте, необходимый и достаточный для принятия решения о его регистрации либо для принятия решения об отказе в такой регистрации, а также, необходимый и достаточный для обеспечения начала работы Исполнителя по устранению Инцидента, т.е. содержащий однозначное и полное описание условий возникновения Инцидента

Иные термины применяются в значении, указанном в Правилах использования Системы (<https://teachbase.ru/service-rules.pdf>) и лицензионном договоре

1. Ограничения действия Соглашения

В рамках сопровождения исполнитель не разрабатывает и не дорабатывает функционал Системы.

Все сроки, указанные в Соглашении, применимы к решению Инцидентов в веб-версии Системы. 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 решения Инцидентов, требующих доработки/разработки функционала Системы, согласовываются дополнительно, SLA содержит общие правила определения Времени реакции по подобным Инцидентам.

2. Скорость работы Системы и стабильность

Скорость обработки запроса на странице Пользователя не более 1 секунды для 95% персентиля

Общая работоспособность Системы 99,8% времени

Резервное копирование не реже 1 (одного) раза в день и восстановление из резервной копии в случае потери базы

3. Профилактические работы

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

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 или на согласованную с Заказчиком электронную почту.

4. Приоритеты обработки запросов Заказчика

Заказчик при направлении запроса, 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. • 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.).
	<p>Ошибки в работе критического функционала Системы</p> <p>Примеры:</p> <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	<p>Длительная задержка на отдельных страницах Системы.</p> <p>Примеры:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ошибки в некритичном функционале. • Ошибки, не мешающие корректной работе Пользователей. • Ошибки, воспроизводимые только в определенном браузере
Небольшой	<p>Функционал Системы работает корректно, исправление ошибки может улучшить работу пользователей с Системой.</p> <p>Примеры:</p> <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

5. Действия Исполнителя по Инциденту

Условие	Действие
Обнаружение Инцидента и/или получение Достаточной информации о нем	<p>Постановка задачи в таск-трекере, с указанием приоритета.</p> <p>Приемка задачи по устранению Инцидента в работу и назначение исполнителя</p>
Доступ к Системе остался, но Инцидент	В течение 20 минут с момента получения информации об Инциденте Исполнитель размещает уведомление о нем Telegram-канале

загружает всех пользователей Системы	
Доступ к Системе массово отсутствует	Исполнитель демонстрирует уведомление об Инциденте, причинах и приблизительных сроках восстановления доступов, при попытке открыть любую страницу
Инцидент затронул определенных Пользователей	Обращение Пользователя автоматически фиксируется в системе обработки обращений Исполнителя. Исполнителя информирует об устранении Инцидента этих Пользователей.
В течение 3 (трех) часов Исполнителю не удается устранить Блокирующий Инцидент	При Блокирующем Инциденте Исполнитель делает массовую почтовую рассылку по всем владельцам активных аккаунтов в Системе, с информацией о сбое, причинах и приблизительных сроках восстановления.
Процесс решения Инцидента	О блокирующих Инцидентах новой информации по их решению Исполнитель информирует в Telegram-канале (https://t.me/teachbase). При всех иных Инцидентах Исполнитель направляет информацию по адресу, с которого поступило обращение

6. Время¹

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	1- 4 часа
Критический	2 часа		4-8 часов
Средний	6 часов		5 рабочих дней
Небольшой или Вопрос	24 часа		48 часов или по согласованию с Заказчиком.

Если для устранения Инцидента (кроме Блокирующего) требуется разработка/доработка функционала Системы, то Временем реакции является каждый вторник. Исполнитель

¹Кроме Инцидентов, требующих разработки / доработки функционала Системы

уведомляет о принятии Инцидента в работу. Время решения Инцидента от 7 (семи) дней с момента принятия Инцидента в работу.

7. 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

Юр. адрес: 119017, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Замоскворечье, ул. Пятницкая, д.37, офис 187, помещ.1/1

Расч. счет: №40702810602330002168

Наим. банка: АО «АЛЬФА-БАНК»

БИК: 044525593

Кор. счет №30101810200000000593

E-mail: info@teachbase.ru

Тел. +7495 660 38 43

Генеральный директор

_____/Щербаков В.Н./

М.П.

