Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement, SLA)

актуально на 14.04.2026.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение об уровне сервиса (далее – «**SLA**») устанавливает измеримые показатели качества предоставления доступа к Сервису «Домовой Градусник» (далее – «**Сервис**») и регламент оказания Технической поддержки Исполнителем.

1.2. SLA является неотъемлемой частью

(i) Договора на предоставление доступа к Сервису (далее - «**Договор**»), а также опубликованных на сайте Исполнителя (https://house-pulse.store/legal):

(ii) Правил предоставления доступа к Сервису для заказчиков из РФ (далее – «**Правила**»),

(iii) Тарифов для заказчиков из РФ;

(iv) Соглашения о поручении обработки персональных данных для заказчиков из РФ (далее – «**DPA**»).

В случае противоречия приоритет имеет в первую очередь Договор, затем Правила, далее настоящее Соглашение.

1.3. **Настоящая редакция Соглашения и Документы**, указанные в п. 1.2 предназначены исключительно для Заказчиков, заключающих Договор с Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.4. Термины, не определённые в SLA, используются в значениях Договора и Правил.

2. Общие положения

2.1.	**Договор**	–	договор на предоставление доступа к Сервису, заключенный между Исполнителем и Заказчиком.
2.2.	**Исполнитель**	–	ООО «Домовой градусник» ОГРН 1267700047185, ИНН 9731160800
2.3.	**Заказчик**	–	юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший с Исполнителем Договор на предоставление доступа к Сервису и принявший условия Правил, Тарифов, SLA, DPA, опубликованных Исполнителем, а также уполномоченные представители такого лица, зарегистрированные в Сервисе.
2.4.	**Дашборд**	–	веб-интерфейс Сервиса, предоставляемый Заказчику для доступа к аналитической информации, в том числе к сводной и детальной статистике по домовым чатам, выявленным проблемам, эмоциональному окрасу сообщений, активности участников и иным данным, предусмотренным функционалом Сервиса.
2.5.	**Доступность Сервиса (Service Availability)**	–	отношение доступного времени Сервиса к общему количеству минут в Учётном периоде, выраженное в %.
2.6.	**Инцидент**	–	любое отклонение в работе Сервиса, влияющее на его функциональность, отличающееся от нормальной работы.
2.7.	**Плановое окно обслуживания**	–	заранее объявленный период, в который Исполнитель проводит регламентные работы.
2.8.	**Время реакции**	–	интервал между моментом регистрации Инцидента и первым ответом специалиста поддержки.
2.9.	**Время устранения**	–	интервал между моментом регистрации Инцидента и полным восстановлением работоспособности.
2.10.	**Незачитываемый простой (Excluded Downtime)**	–	периоды недоступности, не включаемые в расчёт Доступности (см. п. 6).
2.11.	**Сервис-кредит**	–	денежная компенсация, выраженная в проценте от абонентской платы за Учётный период, предоставляемая Заказчику в случае недостижения показателей SLA и зачитываемая в счёт будущих платежей.

3. Классификация Инцидентов

Уровень	Критерии	Пример
Level 1 (Критический)	Полная недоступность Дашборда или невозможность импорта сообщений Отсутствие данных из всех подключённых чатов	Код 502/503 при авторизации; Непрерывная ошибка импорта
Level 2 (Высокий)	Недоступность одного или группы чатов; Сбой интеграции (Wappi, MAX API)	Не поступают сообщения из отдельного чата, но Дашборд доступен
Level 3 (Средний)	Ошибки, не влияющие критически на бизнес-процесс, есть обходной путь	Некорректное отображение отчёта, опечатка в отчете

4. Целевые показатели SLA

Показатель	Значение
Доступность Сервиса за Учётный период	≥ 95 %
Время реакции, Level 1 / 2 / 3	5 ч / 10 ч / 15 ч
Время устранения, Level 1 / 2 / 3	24 ч / 48 ч / 72 ч
Часы работы поддержки	09:00–21:00 (GMT+3, MSK)
Канал обращения по L1	Мессенджер (MAX) / Эл. почта / Личный кабинет

5. Расчёт Доступности

5.1. Расчет Доступности Сервиса определяется по формуле:

$$\text{Доступность} = \left(1 - \frac{\Sigma \text{ зачетного прстоя}}{\Sigma \text{ минут в Учетном периоде}}\right) \text{x } 100\%$$

5.2. Зачётный простой – период недоступности, не входящий в перечень Незачитываемого простоя (см. п. 6 ниже).

5.3. Мониторинг ведётся системой наблюдения Исполнителя; данные предоставляются Заказчику по запросу.

5.4. Учётный период определён в Тарифах (по умолчанию - календарный месяц).

6. Незачитываемый простой (Excluded Downtime)

Периоды, не учитываемые при расчёте Доступности:

(a) Плановые работы внутри Планового окна (см. раздел 7 ниже);

(b) Неотложные работы по безопасности с уведомлением «как можно скорее»;

(c) Сбои или ограничения на стороне третьих лиц (API MAX, дата-центров, операторов связи);

(d) Сбои пользовательского оборудования, сети Заказчика или его подрядчиков;

(e) Нарушения подключения к Интернету и оборудования Заказчика;

(f) Форс-мажор (см. соответствующий раздел Договора);

(g) Блокировка или приостановка Сервиса по основаниям Договора (включая просрочку оплаты, нарушение DPA).

7. Плановые работы

7.1. Исполнитель вправе проводить регламентные работы в Плановом окне: 02:00 – 04:00 (GMT+3 MSK) с уведомлением ≥ 24 ч.

7.2. Если требуется более длительное окно или иное время, Исполнитель согласует его с Заказчиком не менее чем за 3 календарных дня.

8. Регламент обращения в поддержку

8.1. Заказчик регистрирует Инцидент через мессенджер (MAX), Личный кабинет (при наличии функции), по телефону горячей линии +7 ___ _--__ или эл. почте _____

8.2. В заявке обязательно указываются:

(a) ID компании, ФИО контактного лица и его телефон;

(b) детальное описание проблемы, канал связи, скриншоты/логи (при наличии);

(c) приблизительное время возникновения сбоя.

8.3. Время реакции отсчитывается с момента присвоения заявке статуса *«Принято»*.

9. Сервис-кредиты

9.1. Кредит начисляется на счёт Заказчика и уменьшает платеж за следующий Учётный период. Денежная выплата не производится, если иное не согласовано письменно.

Фактическая Доступность (за учетный период)	**Размер сервис-кредита**
≥ Целевого значения	0 %
< Целевого, но ≥ (Целевое – 3 %)	5 % от цены учетного периода
< (Целевое – 3 %), но ≥ (Целевое – 5 %)	10 % от цены учетного периода
< (Целевое – 5 %)	15 % от цены учетного периода

10. Процедура начисления сервис-кредита

10.1. Заказчик направляет письменный запрос в течение 30 календарных дней после окончания отчётного периода, приложив ID инцидентов.

10.2. При отсутствии запроса в указанный срок право на кредит за период считается утраченным.

11. Отчётность и эскалация

11.1. Отчет о Доступности предоставляется не позднее 3 рабочих дней с момента получения запроса от Заказчика.

11.2. Эскалация: Куратор поддержки → Руководитель службы поддержки → CTO Исполнителя. Контакты указываются в Личном кабинете.

12. Изменение SLA

Исполнитель вправе изменить SLA, уведомив Заказчика в порядке и сроки, предусмотренные Договором.

13. Ответственность и ограничения

13.1. Сервис-кредиты, предусмотренные в SLA, являются единственным и исключительным средством правовой защиты Заказчика за недостижение целевых показателей.

13.2. Совокупная ответственность Исполнителя ограничена суммой указанной в Договоре.