

Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement, SLA)

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне сервиса (далее – «**SLA**») устанавливает измеримые показатели качества предоставления доступа к Сервису «AVM.AI Chat-Bot» (далее – «**Сервис**») и регламент оказания Технической поддержки Исполнителем.
- 1.2. SLA является неотъемлемой частью (i) Договора на интеграцию и предоставление доступа к Сервису (далее — «Договор»), (ii) Правил оказания услуг по интеграции и предоставлению доступа к Сервису, (iii) Тарифной сетки, опубликованных на сайте <https://avm-ai.kz/documents.html>. В случае противоречия приоритет имеет Договор.
- 1.3. Термины, не определённые в SLA, используются в значениях Договора и Правил.

2. Общие положения

- 2.1. **Доступность Сервиса (Service Availability)** — отношение доступного времени Сервиса к общему количеству минут в Учётном периоде, выраженное в %.
- 2.2. **Инцидент** — любое отклонение в работе Сервиса, влияющее на его функциональность, отличающееся от нормальной работы.
- 2.3. **Плановое окно обслуживания** — заранее объявленный период, в который Исполнитель проводит регламентные работы.
- 2.4. **Время реакции** — интервал между моментом регистрации Инцидента и первым ответом специалиста поддержки.
- 2.5. **Время устранения** — интервал между моментом регистрации Инцидента и полным восстановлением работоспособности.
- 2.6. **Незачитываемый простой (Excluded Downtime)** — периоды недоступности, не включаемые в расчёт Доступности (см. п. 6).
- 2.7. **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 Сервиса или невозможность приёма заказов через все Каналы связи	«502/503» на всех каналах; сбой авторизации
Level 2 (Высокий)	1. Не работает один из каналов связи 2. Ошибка синхронизации данных с внешними системами	Заказы не попадают в CRM, но бот доступен
Level 3 (Средний)	Ошибки, не влияющие критически на бизнес-процесс, есть обходной путь	Если бот ошибочно записал номер телефона клиента при приеме заявки

4. Целевые показатели SLA

Показатель	Значение
Доступность Сервиса за Учётный период	$\geq 95,0 \%$
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+5)
Канал обращения по L1	Мессенджер (Telegram) / Личный кабинет

5. Расчёт Доступности

5.1. Расчет Доступности Сервиса определяется по формуле:

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

- 5.2. Зачётный простой–период недоступности, не входящий в перечень Незачитываемого простоя (см. п. 6 ниже).
- 5.3. Мониторинг ведётся системой наблюдения Исполнителя;
- 5.4. Отчётный период–указан в Заказе.

6. Незачитываемый простой (Excluded Downtime)

Периоды, не учитываемые при расчёте Доступности:

- (a) Плановые работы внутри Планового окна (см. раздел 8 ниже);
- (b) Неотложные работы по безопасности с уведомлением «как можно скорее»;
- (c) Сбои или ограничения на стороне третьих лиц (WhatsApp API, Telegram, IIKO, r_keeper, amoCRM, дат-центров, операторов связи и прочих);
- (d) Нарушения подключения к Интернету и оборудования Заказчика;
- (e) Форс-мажор (см. соответствующий раздел Договора);
- (f) Блокировка или приостановка Сервиса по основаниям Договора (включая просрочку оплаты, нарушение DPA).

7. Регламент обращения в поддержку

- 7.1. Заказчик регистрирует Инцидент через мессенджер (Telegram) или Личный кабинет (при наличии функции).
- 7.2. 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.
- 7.3. Время реакции отсчитывается с момента присвоения заявке статуса «Принято».

8. Плановые работы

- 8.1. Исполнитель вправе проводить регламентные работы в Плановом окне: 01:00 - 06:00 (GMT+5) с уведомлением ≥ 24 ч.
- 8.2. Если требуется более длительное окно или иное время, Исполнитель согласует его с Заказчиком не менее чем за 3 календарных дня.

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
$\geq$ Целевого значения	0 %
$<$ Целевого, но $\geq$ (Целевое – 3 %)	5 % от абонентской платы
$<$ (Целевое – 3 %), но $\geq$ (Целевое – 5 %)	10 % от абонентской платы
$<$ (Целевое – 5 %)	15 % от абонентской платы

10. Процедура начисления сервис-кредита

- 10.1. Заказчик направляет письменный запрос в течение 30 календарных дней после окончания Учетного 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 → СТО 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.

ТОО «ЭйВиЭм Аи Партнерс»

Дата вступления в силу: 02 июля 2025 г.

КОНЕЦ ДОКУМЕНТА