

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Настоящий документ определяет уровень обслуживания Сервисов ocenka.mobi (далее – «Соглашение») и является неотъемлемой частью Договора на использование Сервисов ocenka.mobi, заключаемого между ООО «Мобильный оценщик» (далее – «Мобильный оценщик») и Вами (далее – «Клиент»).

Обязательным условием предоставления Мобильным оценщиком гарантий, касающихся уровня обслуживания Сервисов является заключение Клиентом Договора. Если в отдельных договорах присутствуют обязательства с иным уровнем обслуживания, то они имеют приоритет над указанным в данном Соглашении.

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение состоит из Общих условий предоставления Мобильным оценщиком гарантий Доступности Сервисов и Уровней обслуживания отдельных Сервисов.

1.2. Гарантия Доступности Сервиса применяется исключительно к Сервисам Мобильного оценщика, предоставляемым на платной основе, при условии соблюдения Клиентом Правил допустимого использования Сервисов, Лимитов и иных технических ограничений, установленных Мобильным оценщиком.

2. Доступность Сервиса

2.1. Уровень обслуживания Сервиса определяется индивидуально для каждого Сервиса в процентах от Максимального времени доступности.

2.2. Процент Доступности Сервиса за Отчетный период рассчитывается по следующей формуле:

$$\frac{(\text{Максимальное время доступности Сервиса} - \text{Время Недоступности Сервиса})}{\text{Максимальное время доступности Сервиса}} * 100\%$$
, где

Максимальное время доступности Сервиса – максимальное возможное количество минут работы Сервиса в Отчетном периоде с учетом Ограничений;

Время Недоступности Сервиса – интервал времени Недоступности в Отчетном периоде (в минутах), который зафиксирован Мобильным оценщиком на основании собственных данных, и/или интервал времени с момента отправки Клиентом в адрес Мобильного оценщика сообщения о Недоступности Сервиса через форму обратной связи в Консоли управления или на адрес электронной почты: support@ocenka.mobi, факт которой был впоследствии подтвержден Мобильным оценщиком, и моментом возобновления работы Сервиса после завершения Мобильным оценщиком восстановительных работ.

2.3. Сообщение о Недоступности, направляемое Клиентом Мобильному оценщику, должно содержать обязательные реквизиты: (1) тему обращения: «[наименование

Сервиса]_Недоступность сервиса _ Наименование Клиента», (2) дату и время возникновения Недоступности Сервиса, (3) описание проблемы в работе Сервиса с приложением скриншота (если имеется). Клиент обязуется следовать инструкциям Мобильного оценщика в соответствии с полученным ответом Мобильного оценщика о проблеме, и незамедлительно сообщить Мобильному оценщику о восстановлении доступа к Сервису.

2.4. Клиент обязуется сотрудничать с Мобильным оценщиком для определения источника Недоступности, его устранения и восстановления работоспособности Сервиса.

2.5. Указанные уровни доступности не могут быть уменьшены вследствие интеграции сервисов osepka.mobi с внешними системами, в том числе программным обеспечением Клиента (включая АБС).

3. Компенсация

3.1. В случае несоблюдения Мобильным оценщиком гарантированного Уровня обслуживания, Мобильный оценщик обязуется предоставить Клиенту Компенсацию. Запрос на Компенсацию должен быть направлен Клиентом Мобильному оценщику в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента возникновения инцидента, в противном случае Клиент лишается права на получение Компенсации.

Запрос должен содержать следующие обязательные реквизиты: (1) в теме Запроса должно быть указано «Запрос на компенсацию»; (2) даты и время каждого инцидента, за которые запрашивается Компенсация.

Уровень обслуживания и размер Компенсации определяется для каждого Сервиса.

3.2. Размер Компенсации зависит от фактического Процента доступности Сервиса и общей стоимости потребленного Сервиса в Отчетном периоде, в котором была зафиксирована Недоступность.

3.3. Размер Компенсации определяется индивидуально для каждого Сервиса. Размер Компенсации ни при каких обстоятельствах не может превышать стоимость потребленного Сервиса в Отчетном периоде, в котором была зафиксирована Недоступность.

3.4. При расчете Процента доступности Сервиса в Отчетном периоде используются данные Мобильного оценщика. Если Мобильный оценщик располагает собственными данными о начале Недоступности, указывающими на более раннее время начала Недоступности, чем время направления сообщения Клиентом, то Мобильный оценщик может использовать такие данные.

3.5. Компенсация является единственным и исключительным возмещением Клиенту за несоблюдение гарантированного Уровня обслуживания.

3.6. Предоставленная Компенсация является скидкой, уменьшающей стоимость Сервисов в Отчетном периоде, в котором Мобильный оценщик произвел расчет Компенсации и не может быть использована иным способом. Предоставление Компенсации не предполагает выплату денежных средств Клиенту.

3.7. Расчет Компенсации осуществляется на основании данных Мобильного оценщика. Компенсация предоставляется в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления Клиентом Запроса на Компенсацию за инциденты, подтвержденные Мобильным оценщиком. В случае возникновения споров относительно Процента доступности Сервиса в Отчетном периоде, в котором возникла Недоступность, срок предоставления Компенсации может быть продлен до 60 (шестидесяти) календарных дней.

3.8. В случае потери и (или) повреждения информации или Контента Клиента в результате аварии, произошедшей по вине Мобильного оценщика, Клиенту предоставляется Компенсация, на основании Запроса Клиента, в размере 100% стоимости потребленных Сервисов в Отчетном периоде, в течение которого произошли потеря и (или) повреждение Контента.

4. Ограничения

4.1. Действие Соглашения не распространяется на случаи Недоступности, вызванные следующими обстоятельствами:

4.1.1. действиями Клиента и (или) третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь, использованием оборудования и (или) программного обеспечения третьих лиц, повлекшие за собой Недоступность Сервиса;

4.1.2. проведением профилактических и Аварийных работ;

4.1.3. требованием государственных органов в соответствии с применимым законодательством;

4.1.4. совершением Клиентом запрещенных действий, предусмотренных Правилами допустимого использования Сервисов;

4.1.5. обстоятельствами непреодолимой силы;

4.1.6. нарушением Клиентом технических ограничений по использованию Сервисов и/или использованием Сервисов сверх установленных Лимитов;

4.1.7. нарушением Клиентом условий Договора или Специальных условий использования Сервисов.

4.2. Мобильный оценщик вправе прерывать работу Сервиса для проведения необходимых профилактических работ или Аварийных работ. Недоступность, связанная с проведением профилактических работ или Аварийных работ, не подлежит Компенсации в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, в случае если общее Время Недоступности Сервиса не превышает 8 (восемь) часов в Отчетном периоде. В случае необходимости в проведении Аварийных работ Мобильный оценщик вправе прервать работу Сервиса без направления предварительного уведомления Клиенту.

4.3. Мобильный оценщик вправе прерывать работу Сервиса для проведения необходимых профилактических работ, в том числе в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении доступа к Сервису, если Мобильный оценщик предварительно уведомит Клиента за 3 (три) календарных дня до момента начала профилактических работ, влекущих перерывы в работе Сервиса, путем публикации на Сайте соответствующей информации (в том числе продолжительность профилактических работ).

4.4. Мобильный оценщик не несет ответственности за потерю и (или) повреждение информации и Контента Клиента, размещенного на Ресурсах Мобильного оценщика, произошедшие по вине Клиента.

4.5. Мобильный оценщик вправе отказать Клиенту в предоставлении Компенсации в случае наличия у Клиента просроченной задолженности по оплате Сервисов и иных услуг до момента её погашения.

5. Термины

Термины, используемые в настоящем документе с заглавной буквы, имеют следующие значения:

Аварийные работы – работы, проводимые Мобильным оценщиком без уведомления Клиента, в целях предотвращения аварий и иных обстоятельств, угрожающих безопасности и работоспособности Сервиса, в том числе, но не ограничиваясь, следующие обстоятельства: использование Клиентом Сервиса в нарушение Правил допустимого использования Сервиса, несанкционированный доступ третьих лиц к Сервису, обстоятельства непреодолимой силы (пожар, наводнение, землетрясение, военные действия, контртеррористические операции, действия и нормативные указания государственных органов, и иные).

Доступность Сервиса (и/или Уровень обслуживания) – гарантируемое время работоспособности Сервиса в Отчетном периоде в соответствии с параметрами, заявленными Мобильным оценщиком.

Компенсация – Грант, предоставляемый Мобильным оценщиком Клиенту в качестве возмещения за нарушение гарантии по соблюдению Уровня обслуживания Сервиса или в случае потери и (или) повреждения Контента Клиента в результате аварии по вине Мобильного оценщика.

Недоступность – интервал времени, в течение которого Сервис не соответствует заявленным Мобильным оценщиком параметрам работоспособности. Недоступность определяется индивидуально для каждого Сервиса.

Уровень обслуживания сервисов ocenka.mobi

Сервис	Уровень обслуживания
https://express.ocenka.mobi/	99%
https://api.ocenka.mobi/	99%

Размер Компенсации для сервисов ocenka.mobi:

Процент времени доступности за Отчетный период	Компенсация, % от стоимости потребленного Сервиса
< 99,00%	10,0%
< 99,00%-95,00%	15,0%
менее 95,00%	20,0%

Определение Недоступности для Сервиса:

- 503 и 500 коды ответа для более чем 10% запросов в период наблюдения (не менее 5 минут);
- Сетевая недоступность сервисов api.ocenka.mobi или express.ocenka.mobi (из-за снятия сетевого анонса или других проблем со стороны Мобильного оценщика)

ООО «Мобильный оценщик»

Адрес размещения в сети «Интернет»:
<https://storage.yandexcloud.net/om-public/site/SLA.20200520.pdf>

Дата размещения: 12 мая 2020 года

Дата размещения версии документа: 12 мая 2020 года

Дата вступления в силу версии документа: 12 мая 2020 года