

ПОЛОЖЕНИЕ об уровне обслуживания Маркетплейса

Здесь и далее используются Понятия и Сокращения, принятые в Соглашении Пользователя Маркетплейс.

1. Предмет Положения об уровне обслуживания

1.1. Настоящее Положение об уровне обслуживания (далее – Положение) регулирует взаимоотношения Маркетплейс и Пользователя в части определения качественных показателей работоспособности Маркетплейса, его оперативной диагностики, устранения аварийных ситуаций, определения приоритетов проблем и зон ответственности при предоставлении Пользователю заявленного уровня обслуживания.

1.2. Настоящее Положение определяет:

- границы применения Положения;
- зоны ответственности Сторон;
- качественные показатели работы и доступность Маркетплейса;
- порядок обращения в Службу технической поддержки Маркетплейса и взаимодействия Сторон при решении проблем и эксплуатации Маркетплейса (приоритеты проблем и обращений и порядок информирования);
- порядок проведения планово-профилактических работ;
- штрафные санкции по отношению к правообладателю Маркетплейса и его Дилеру.

2. Границы применения Положения

2.1. Настоящее Положение применяется только в части обслуживания работы самого Маркетплейса, а также собственных и сторонних Сервисов, предоставляемых через Маркетплейс.

2.2. Условия работоспособности сторонних Сервисов регулируются правилами и стандартами сторонних Сервисов и не представлены в настоящем Положении.

2.3. Условия работоспособности и обслуживания собственных Сервисов, не предоставляемых через Маркетплейс, регулируются отдельными договорами на предоставление таких Сервисов и не представлены в настоящем Положении.

3. Зоны ответственности Сторон

3.1. Зона ответственности Правообладателя Маркетплейса, сводится к обеспечению:

- работоспособности Маркетплейса (совокупность программного обеспечения, серверов, сетевого оборудования, оказывающие функции предоставления и исчисления объёма предоставленных Сервисов);
- подключения Маркетплейса к сети Интернет;
- оказания технической поддержки, организация взаимодействия с Пользователем по вопросам подключения к сторонним Сервисам и расчетов за оказанные услуги;
- проведения плановых профилактических и аварийно-восстановительных работ на сетях и оборудовании Правообладателя Маркетплейса;
- разрешения проблем и устранения сбоев, влияющих на предоставление сторонних Сервисов.

3.2. Зона ответственности Пользователя сводится к соблюдению условий, указанных в договорах, заключенных с Правообладателя Маркетплейса и его Дилером, через которого осуществляются финансовые взаимодействия Пользователя.

4. Качественные показатели работы и доступность Маркетплейса

4.1. Правообладатель Маркетплейса обеспечивает работоспособность Маркетплейса в соответствии со следующими качественными показателями:

- обеспечение доступности Маркетплейса круглосуточно – 7 дней в неделю;
- обеспечение технической поддержки и консультирования через Группу Технической Поддержки Маркетплейса в соответствии с графиком работы, указанным в Разделе 5.1 настоящего Положения;
- проведение плановых работ: с 00:00 до 08:00 по Московскому времени;
- технологические перерывы при проведении экстренных работ, связанных с установкой обновлений безопасности и других критичных обновлений программного обеспечения, а также заменой комплектующих, вышедших из строя, о чем Пользователи уведомляются по указанному в Учетной Записи электронному почтовому адресу с адреса support_marketplace@ocs.ru с указанием времени начала работ и планируемого окончания работ. При этом допустимое время таких технологических перерывов при проведении экстренных работ – не более 4 часов подряд;
- принятие всех возможных мер для минимизации количества и продолжительности простоев, вызванных сбоем программного обеспечения и оборудования Маркетплейса.

4.2. К технологическим перерывам не относятся случаи приостановки работы Маркетплейса, вызванные событиями вне зоны ответственности Правообладателя Маркетплейса, в том числе атаками на отказ в обслуживании (Denial of Service - DoS) или аналогичными атаками, SYN атаками, mail bomb, неработоспособностью различных сегментов сети Интернет и другими чрезвычайными и непредотвратимыми Правообладателем Маркетплейса, при данных условиях, обстоятельствами (непреодолимая сила).

4.3. Плановые работы и технологические перерывы не учитываются как время простоя при расчете времени доступности Маркетплейса.

4.4. Доступность Маркетплейса составляет не менее 99,9% в год.

5. Служба технической поддержки Маркетплейса

5.1. Служба технической поддержки Маркетплейса осуществляет консультирование с 10 часов утра до 19 часов вечера по Московскому времени в рабочие дни. Обратиться в службу технической поддержки можно одним из следующих способов:

- По электронной почте support_marketplace@ocs.ru
- Через форму обращения в личном кабинете Маркетплейса
- По телефону 8-800-222-89-43

5.2. При любом обращении в службу технической поддержки Маркетплейса, Пользователь обеспечивает возможность однозначного и достоверного установления своей личности как заявителя обращения. В противном случае, Пользователь соглашается, что заявка к рассмотрению может быть не принята.

5.3. Все проблемы и обращения, возникающие в зоне ответственности Сторон, разделяются по степени срочности на 4 приоритета:

- к первому приоритету отнесены любые проблемы на сети и оборудовании, приводящие к Прерыванию доступа на Маркетплейс или к предоставляемым сторонним Сервисам;
- ко второму приоритету отнесены любые проблемы, приводящие к снижению эксплуатационных и технических характеристик доступности Маркетплейса или к предоставляемым сторонним Сервисам;
- к третьему приоритету отнесены любые систематические сбои, не повлекшие Прерывания доступности Маркетплейса или сторонних Сервисов и не влияющие на их эксплуатационные и технические характеристики;
- к четвертому приоритету относятся любые обращения, связанные с эксплуатацией Маркетплейса или к предоставляемым сторонним Сервисам, кроме обращений по проблемам приоритетов 1, 2 и 3.

5.4. Время ответа на обращения и ожидаемое время решения в соответствии с присвоенным приоритетом в зоне ответственности Правообладателя Маркетплейса приведено в Таблице ниже:

ПРИОРИТЕТ	ВИД ЗАПРОСА	ВРЕМЯ ОТВЕТА*	ОЖИДАЕМОЕ ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ**	ПЕРИОД ВРЕМЕНИ (МОСКОВСКОЕ ВРЕМЯ)
1	Отсутствие Доступа	4 часа	4 часа	Ежедневно с 10:00 до 19:00, кроме выходных и праздничных дней
2	Снижение качества Доступа	1 рабочий день	2 рабочих дня	Ежедневно с 10:00 до 19:00, кроме выходных и праздничных дней
3	Систематически возникающие проблемы, не являющиеся проблемами 1го и 2го Приоритетов	2 рабочих дня	5 рабочих дней	Ежедневно с 10:00 до 19:00, кроме выходных и праздничных дней
4	Прочие обращения	3 рабочих дня	10 рабочих дней	Ежедневно с 10:00 до 19:00, кроме выходных и праздничных дней

* Время ответа на запрос начинается с момента регистрации обращения Службой Технической Поддержки с присвоением номера обращению, о чем Пользователь будет проинформирован по электронной почте с адреса support_marketplace@ocs.ru.

**Ожидаемое время решения обращения начинается с момента подтверждения обращения Службой Технической Поддержки с присвоением приоритета обращению, о чем Пользователь будет проинформирован по электронной почте с электронного адреса support_marketplace@ocs.ru. Ожидаемое время решения из таблицы выше не применяется к обращениям, требующим для решения привлечения третьей стороны (правообладателя, лицензиара, производителя и другое Сервиса или Товара). При эскалации обращения третьей стороне Служба поддержки сообщает Пользователю номер тикета третьей стороны.

Присвоенный приоритет может быть изменен по обоснованной просьбе Пользователя, если он считает, что обращение не подходит под формальные определения видов запроса из таблицы выше.

5.5. Правообладатель Маркетплейса информирует Пользователя о ходе и сроках решения проблемы по электронной почте с адреса support_marketplace@ocs.ru

5.6. По итогам разрешения заявленного Пользователем обращения, ответственный сотрудник Маркетплейс информирует Пользователя о факте устранения проблемы и причинах ее возникновения по электронной почте с электронного адреса support_marketplace@ocs.ru

Обращение, в случае неполучения ответа от Пользователя через электронную почту на электронный адрес support_marketplace@ocs.ru в течение 72 часов, закрывается автоматически и может быть открыто вновь в течение 14 дней.

5.7. В каждом обращении Пользователь сообщает только об одной проблеме или запрашивает помощь только по одному вопросу. Служба технической поддержки вправе запросить создание

Пользователем отдельного обращения для исследования проблемы или консультации по вопросу, которые отличаются от проблемы или вопроса, указанного в обращении.

5.8. Если Пользователь не получил ответ на открытое обращение в рамках времени, обозначенного в п. 5.4 данного Положения, он имеет возможность эскалировать обращение одним из следующих способов:

- По телефону линии поддержки, обязательно при этом сообщая номер тикета и контакт для связи
- По электронной почте office_marketplace@ocs.ru, обязательно указав номер тикета и контакт для связи

6. Порядок проведения планово-профилактических работ

6.1. Правообладатель Маркетплейса уведомляет Пользователей о плановых работах, связанных с прерыванием доступа к Маркетплейсу и/или Сервисам, не позднее, чем за 8 (восемь) часов до предполагаемого начала их проведения. Оповещение производится с электронного адреса support_marketplace@ocs.ru на электронную почту, указанную Пользователем в его Учетной Записи.

В случае превышения согласованного времени проведения плановых работ и отсутствия предоставления доступа к Маркетплейсу и/или сторонним Сервисам, Правообладатель Маркетплейса немедленно информирует Пользователей с электронного адреса support_marketplace@ocs.ru на электронную почту, указанную Пользователем в его Учетной Записи, о:

- факте превышения согласованного времени;
- причинах нарушения сроков;
- прогнозах о времени окончания работ.

Превышение согласованного времени проведения плановых работ при условии отсутствия доступа к Маркетплейсу и/или Сервисам считается Проблемами 1 Приоритета.

6.2. В случае выполнения плановых работ без прерывания доступа к Маркетплейсу и/или Сервисам, Правообладатель Маркетплейса оставляет за собой право не информировать Пользователей о таких работах. В таком случае, Правообладатель Маркетплейса гарантирует, что данные работы не будут никаким образом оказывать воздействие на доступ к Маркетплейсу и/или Сервисам. Однако, если во время проведения таких плановых работ возникнут проблемы любого характера, связанные с доступом к Маркетплейсу и/или Сервисам, Правообладатель Маркетплейса приостанавливает их, немедленно информирует Пользователей и решает возникшие проблемы согласно процедуре, приведённой в настоящем Положении. Прерывание доступа к Маркетплейсу и/или Сервисам, явившееся следствием таких работ, считается Проблемами 1 Приоритета.

7. Штрафные санкции по отношению к Правообладателю Маркетплейса и его Дилеру

7.1. В случае неисполнения Правообладателем Маркетплейса данного Положения в отношении работоспособности Маркетплейса, приведшие к ограничению доступа к Маркетплейсу и/или Сервисам сверх обозначенного в данном Положении времени, Пользователь вправе обратиться к Правообладателю Маркетплейса через его Дилера с требованием о выплате компенсации (штрафа) в размере пропорциональном стоимости часа оплаченного Сервиса (исходя из количества календарных дней в текущем месяце и 24 часах в сутках) за каждый час простоя Маркетплейса сверх обозначенного в данном Положении времени, но не более 60 000 рублей.

7.2. Пользователь уведомляет Правообладателя Маркетплейса о недоступности Маркетплейса путем обращения в службу технической поддержки одним из способов, указанных в п. 5.1. данного положения. Обращение должно включать даты и время каждого инцидента, на который ссылается Пользователь, и записи/скриншоты, документирующие и подтверждающие заявленный простой.

7.3. Правообладатель Маркетплейса рассматривает обращения и принимает решение о возможности выплаты штрафа Пользователю через Дилера за выявленный подтвержденный простой на основе предоставленных данных и записей ЛОГ-файлов Маркетплейса. Правообладатель Маркетплейса будет рассматривать только обращения о простое Маркетплейса, поданные Пользователем с соблюдением требований, указанных в п.7.2. настоящего Положения.

7.4. В случае подтверждения Правообладателем Маркетплейса факта простоя Маркетплейса на основании поданного Пользователем обращения, выплата штрафа осуществляется исключительно на расчетный счет Пользователя через Дилера, предоставившего доступ к Маркетплейс Пользователю, с обязательным письменным заявлением Пользователя в адрес Правообладателя Маркетплейса с указанием номера обращения в службу технической поддержки, в котором Пользователь уведомил Правообладателя Маркетплейса о недоступности Маркетплейса.

Последняя дата изменений настоящего Положения: 12 июля 2019г.