

СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА НИВО НА УСЛУГАТА (SLA)

Последна актуализация: [ДАТА]

Версия: 1.0

1. ПРЕДМЕТ

Настоящото Споразумение за ниво на услугата („SLA“) определя ангажиментите на [ИМЕ НА ФИРМАТА] ЕООД („Magi“) относно наличността, производителността и поддръжката на платформата Magi и е неразделна част от Общите условия.

2. НАЛИЧНОСТ НА ПЛАТФОРМАТА

2.1. Magi се ангажира да осигури наличност на платформата от минимум **[99 / 99.5]%** на месечна база.

2.2. Наличността се изчислява по формулата:

Наличност (%) = ((Общо минути в месеца – Минути на недостъпност) / Общо минути в месеца) × 100

2.3. Планираната поддръжка не се включва в изчислението на недостъпността, при условие че е обявена с минимум **[24 / 48] часа** предизвестие.

2.4. Следното не се счита за недостъпност по вина на Magi:

- Проблеми с интернет връзката на Потребителя
- Форсмажорни обстоятелства
- Действия или бездействия на трети страни извън контрола на Magi
- Планирана поддръжка с предварително уведомление

3. ПЛАНИРАНА ПОДДРЪЖКА

3.1. Планираната поддръжка се извършва приоритетно в:

- Ден:** [напр. неделя]
- Час:** [напр. 02:00 – 06:00 ЕЕТ]

3.2. Потребителите се уведомяват по имейл и/или чрез банер в платформата минимум [24 / 48] часа предварително.

4. ОБЕЗЩЕТЕНИЕ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

При недостигане на гарантираната наличност Потребителят има право на кредит към следващия фактурен период:

Месечна наличност	Кредит
98.0% – [праг]%	10% от месечната такса
95.0% – 97.9%	25% от месечната такса
Под 95.0%	50% от месечната такса

4.1. Кредитът се предоставя само при писмено искане от Потребителя в срок до [X] дни след края на засегнатия месец.

4.2. Кредитът е единственото обезщетение за неизпълнение на SLA и не замества правото на анулиране.

4.3. Максималният общ кредит за един месец не може да надвишава 100% от месечната такса.

5. ПОДДРЪЖКА И РЕАКЦИЯ ПРИ ИНЦИДЕНТИ

5.1. Канали за поддръжка

Канал	Адрес
Email	[EMAIL ЗА ПОДДРЪЖКА]
[Друг канал — напр. чат в платформата]	[АДРЕС]

5.2. Работно време за поддръжка

[РАБОТНО ВРЕМЕ — напр. Понеделник – Петък, 09:00 – 18:00 ЕЕТ]

5.3. Приоритети и времена за реакция

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за резолюция
Критичен	Платформата е напълно недостъпна	[X] часа	[X] часа
Висок	Основна функционалност е нарушена (напр. генериране на SAF-T)	[X] часа	[X] работни дни

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за резолюция
Среден	Второстепенна функционалност е нарушена	[X] работни дни	[X] работни дни
Нисък	Козметичен проблем или въпрос	[X] работни дни	По преценка

6. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТ

6.1. Статусът на платформата е достъпен в реално време на: [URL към status page — напр. status.magi.bg]

6.2. При инцидент с продължителност над [X] часа Magi публикува доклад за причините и предприетите мерки в срок от [X] дни след разрешаването му.

7. ИЗКЛЮЧЕНИЯ

Настоящото SLA не се прилага при:

- Безплатни пробни периоди
- Beta функционалности, изрично обозначени като такива
- Планове Enterprise с индивидуално договорено SLA

8. ПРОМЕНИ В SLA

Magi може да актуализира настоящото SLA с **30 дни** предизвестие. При съществено влошаване на условията Потребителят има право да анулира абонамента без санкция.

9. КОНТАКТИ

- **Email за инциденти:** [EMAIL ЗА ПОДДРЪЖКА]
- **Status page:** [URL]

Настоящото SLA е изготвено като работна чернова и следва да бъде прегледано от лицензиран адвокат преди публикуването му.