# SLA и границы ответственности

ПОНЯТНЫЕ ПРАВИЛА УСТОЙЧИВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Что делает управляющая компания, где проходит зона ответственности клиента и как фиксируются обязательства сторон

01

## Зона ответственности Меранс

Мы обеспечиваем профессиональное управление товарным бизнесом на Ozon в рамках согласованного объема работ.

- Стратегия, аналитика и планирование
- Управление ассортиментом и ценой
- Контент, продвижение и реклама
- Операционные процессы и взаимодействие с Ozon
- Регулярная отчетность и рекомендации

НАША ЭКСПЕРТИЗА — ВАШ РЕЗУЛЬТАТ

02

## Зона ответственности клиента

Клиент принимает ключевые решения и обеспечивает условия для реализации стратегии.

- Предоставление и пополнение оборотного капитала
- Согласование ключевых решений (цены, акции, ассортимент)
- Своевременное предоставление необходимой информации и доступов
- Принятие результатов и обратная связь
- Соблюдение применимых требований и регламентов

ПАРТНЕРСТВО ОСНОВАНО НА ДОВЕРИИ

03

## Контрольные точки

Мы фиксируем ключевые этапы и результаты, чтобы обеспечивать прозрачность и управляемость проекта.

- Старт и согласование плана работ
- Регулярные отчеты (еженедельно / ежемесячно)
- Совместные созвоны и обсуждение результатов
- Проверка достижения KPI и корректировка плана
- Фиксация изменений и новых задач

ПРОЗРАЧНОСТЬ СОЗДАЕТ УВЕРЕННОСТЬ

04

## Ограничения и исключения

Мы действуем в рамках согласованных условий и не несем ответственности за факторы, находящиеся вне нашего контроля.

- Изменения в правилах и алгоритмах Ozon
- Технические сбои и ограничения маркетплейса
- Задержки со стороны клиента (согласования, данные, финансирование)
- Действия третьих лиц (логистика, поставщики)
- Внешние рыночные факторы (спрос, конкуренция, экономика)

РЕАЛИСТИЧНЫЕ ОЖИДАНИЯ — СТАБИЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ

*Четкие договоренности двигают бизнес вперед.*



# SLA и границы ответственности

Приложение для клиента: кто за что отвечает, как коммуницируем и что считается задержкой.

## 1. Роли и ответственность

| Сторона | Объём ответственности |
|---|---|
| Агент | Управляет ЛК Ozon: ассортимент, карточки, цены, реклама, аналитика, координация поставки и фулфилмента, ежемесячная отчётность и рекомендации по следующему закупу. |
| Принципал | Своевременно оплачивает этапы проекта, предоставляет документы и доступы, принимает решения по реинвесту и следующему закупу, не вмешивается в ежедневную операционку. |

## 2. Сроки коммуникации и отчётность

- Один рабочий канал общения по проекту; документы и отчёты — на согласованный e-mail.
- Ответ на текущие вопросы: до 24 часов в рабочие дни.
- Экстренные инциденты (блокировки, критические ошибки в ЛК): реакция до 4 часов в рабочие дни.
- Ежемесячный отчёт направляется 7 числа (или в следующий рабочий день).

## 3. Что считается задержкой со стороны клиента

- Не оплачены в срок закуп, доставка, сертификация, фулфилмент или рекламный бюджет.
- Не предоставлены доступы, документы или подтверждения, необходимые для движения проекта.
- Принятые решения откладываются без согласования нового срока.

**Последствия задержек: сдвиг контейнера, дефицит остатков, просадка позиций и перенос результата без ответственности Агента за сам факт задержки.**

## 4. Что не является гарантией

- Агент не гарантирует фиксированную доходность, объём продаж и попадание в топ.
- Риски площадки, логистики, курса, регуляторики и форс-мажора не могут быть полностью устранены.
- Любые расчёты и сценарии являются прогнозом, а не обещанием результата.