

# Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее — «SLA») является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения и Договора-оферты об оказании услуг DataKriov.

1.2. SLA определяет гарантированный уровень качества предоставления услуг аренды виртуальных серверов и сопутствующей технической поддержки.

1.3. Цель SLA — обеспечить прозрачность, предсказуемость и ответственность при оказании услуг.

## 2. Гарантии доступности (Uptime)

2.1. Исполнитель гарантирует доступность виртуальных серверов на уровне не менее 99,5% времени в календарном месяце.

2.2. В расчет доступности не включаются:

плановые технические работы, о которых Пользователь уведомлен не менее чем за 24 часа;

перебои, вызванные действиями Пользователя, третьих лиц или форс-мажорными обстоятельствами;

сбои в сетях операторов связи, находящихся вне зоны ответственности Исполнителя.

## 3. Техническая поддержка

3.1. Исполнитель оказывает техническую поддержку Пользователям в порядке:

Email / тикеты: круглосуточно;

Среднее время первой реакции: до 2 часов;

Время решения критических инцидентов (затрагивающих доступность услуг): до 8 часов.

3.2. Поддержка включает консультации, диагностику неисправностей и рекомендации по устранению проблем.

## 4. Гарантии по разработке ПО

4.1. В рамках оказания услуг по разработке программного обеспечения Исполнитель гарантирует:

выполнение работ в соответствии с утвержденным техническим заданием;  
исправление выявленных критических ошибок в течение 14 календарных дней после сдачи проекта;  
отсутствие претензий к интеллектуальным правам на созданный код, если иное не предусмотрено договором.

4.2. SLA по разработке не распространяется на доработки, изменения по инициативе Пользователя или использование ПО вне согласованных условий.

## 5. Ответственность и компенсации

5.1. В случае нарушения гарантированного уровня доступности (см. п. 2.1.) Пользователь имеет право на компенсацию в виде скидки на услуги за следующий расчетный период:

доступность от 99,0% до 99,5% — компенсация 5% от месячной стоимости тарифа;

доступность от 95,0% до 99,0% — компенсация 10%;

доступность ниже 95,0% — компенсация 25%.

5.2. Сумма компенсации не может превышать стоимость услуг за расчетный месяц.

5.3. Для получения компенсации Пользователь обязан направить письменное обращение в службу поддержки не позднее 10 календарных дней после окончания расчетного периода.

## 6. Ограничения SLA

6.1. SLA не распространяется на:

тестовые и бесплатные тарифы;

услуги третьих лиц, интегрированные Пользователем;

перебои, вызванные нарушением Пользователем условий Пользовательского соглашения.

## 7. Заключительные положения

7.1. SLA действует в течение всего срока оказания услуг и может быть изменено Исполнителем с предварительным уведомлением не менее чем за 7 календарных дней.

7.2. Продолжение использования услуг означает согласие Пользователя с новой редакцией SLA.