OpenSaga Cloud

Соглашение об уровне обслуживания от 22.04.2025

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement, далее – «SLA») является неотъемлемой частью Публичной оферты (далее – «Договор») ИП Рузиматов Даниэль Фархадович (далее – «Исполнитель») и определяет гарантированный уровень качества предоставляемых услуг, а также порядок компенсации для Клиента в случае несоблюдения указанных гарантий.

1. Термины и определения

- **Доступность (Uptime)** – Процент времени в течение Отчетного периода, когда Услуга Виртуального сервера (VDS) является доступной. Доступность включает в себя:
    - Работоспособность гипервизора и физического серверного оборудования.
    - Доступность сервера по сети Интернет из внешней точки мониторинга Исполнителя.
- **Время простоя (Downtime)** – Период времени, в течение которого Услуга была недоступна. Время простоя начинается с момента фиксации инцидента системой мониторинга Исполнителя или с момента обращения Клиента в техническую поддержку (в зависимости от того, что наступило раньше) и заканчивается моментом восстановления Доступности Услуги.
- **Отчетный период** – Один календарный месяц.
- **Компенсация (Service Credit)** – Сумма, которая зачисляется на Лицевой счет Клиента в качестве компенсации за нарушение гарантированного уровня Доступности. Компенсация предоставляется в виде скидки на будущие платежи и не подлежит выплате в денежной форме.
- **Плановые технические работы** – Работы по обслуживанию, обновлению и модернизации инфраструктуры Исполнителя, о которых Клиент уведомляется не менее чем за 24 часа до их начала путем публикации информации на сайте https://opensaga.cloud или по электронной почте.
- **Аварийные технические работы** – Срочные работы, необходимые для устранения критических уязвимостей или предотвращения серьезных сбоев в работе инфраструктуры. Уведомление о таких работах может производиться по факту их начала.

2. Гарантированный уровень доступности (SLO)

2.1. Исполнитель гарантирует уровень **Доступности Услуг Виртуальных серверов (VDS) на уровне 99.9%** в течение каждого Отчетного периода.

2.2. Расчет Доступности производится по формуле:

```
Доступность (%) = ((Общее количество минут в месяце - Суммарное Время простоя в минутах) / Общее количество минут в месяце) * 100%
```

3. Исключения из Времени простоя

Следующие периоды не учитываются при расчете Времени простоя:

- Время проведения Плановых и Аварийных технических работ.
- Недоступность Услуги, вызванная действиями или бездействием Клиента, включая ошибки в скриптах, некорректные настройки программного обеспечения, установленного Клиентом, или превышение лимитов потребления ресурсов.
- Проблемы с доступностью, возникшие из-за сбоев в работе программного обеспечения, установленного или настроенного Клиентом на виртуальном сервере.
- Недоступность, вызванная DDoS-атаками или иными вредоносными действиями третьих лиц, направленными на ресурсы Клиента или Исполнителя.
- Проблемы, связанные с каналами связи и оборудованием, находящимися вне зоны ответственности Исполнителя (например, проблемы у магистральных провайдеров или на стороне интернет-провайдера Клиента).
- Блокировка или приостановка оказания Услуг в соответствии с условиями Договора (например, из-за задолженности или нарушения правил использования).
- Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор).

4. Порядок предоставления Компенсации

4.1. В случае если уровень Доступности за Отчетный период опустится ниже гарантированного значения, Клиент имеет право на получение Компенсации.

4.2. Размер Компенсации рассчитывается в процентах от ежемесячной стоимости затронутой Услуги:

Уровень доступности за месяц	**Размер компенсации**

< 99.9% но ≥ 99.0%	10% от стоимости Услуги
< 99.0% но ≥ 95.0%	25% от стоимости Услуги
< 95.0%	50% от стоимости Услуги

4.3. Максимальный размер Компенсации за один Отчетный период не может превышать 100% от ежемесячной стоимости затронутой Услуги.

5. Процедура запроса Компенсации

5.1. Для получения Компенсации Клиент должен создать обращение (тикет) в службу технической поддержки по адресу info@opensaga.cloud не позднее 5 (пяти) рабочих дней после окончания Отчетного периода, в котором был зафиксирован простой.

5.2. В обращении необходимо указать:
* Идентификатор виртуального сервера (VDS).
* Дату и точное время начала и окончания Времени простоя.
* Краткое описание инцидента.

5.3. Исполнитель на основании данных своей системы мониторинга рассматривает обращение в течение 10 (десяти) рабочих дней.

5.4. В случае подтверждения факта нарушения SLA, Компенсация будет зачислена на Лицевой счет Клиента в течение 5 (пяти) рабочих дней после принятия решения.

6. Техническая поддержка

6.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточный (24/7) мониторинг ключевых узлов своей инфраструктуры.

6.2. Клиент может обращаться в службу технической поддержки по следующим каналам:
* **Общие и технические вопросы:** info@opensaga.cloud
* **Жалобы на злоупотребления (Abuse):** abuse@opensaga.cloud

6.3. Гарантированное время реакции на обращения, связанные с недоступностью Услуг, составляет 60 минут.

7. Внесение изменений

Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящее SLA, уведомляя Клиентов путем публикации новой редакции на сайте https://opensaga.cloud не менее чем за 30 календарных дней до их вступления в силу.