Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

Редакция от 13.11.2026 · действует с 13.11.2026

Коротко о главном

- Гарантируем доступность **99,95% в месяц** — это не более 21 мин 54 с простоя.
- Простой — полная недоступность услуги дольше 5 минут подряд по нашей вине: сеть, питание, оборудование, платформа.
- Компенсация считается по минутам простоя и зачисляется на лицевой счёт. Максимум — месячная плата за услугу.
- Если простой увидел наш мониторинг, компенсацию начислим сами. Если нет — напишите в поддержку в течение 30 дней.
- О плановых работах предупреждаем за 24 часа. Они занимают не более 4 часов в месяц на услугу.
- Поддержка работает круглосуточно. На обращение о недоступной услуге стремимся ответить за 15 минут.

Этот блок — пересказ простыми словами. Юридическую силу имеет текст документа ниже.

Содержание

1. Общие положения
2. Гарантированная доступность
3. Что считается простоем
4. Что простоем не считается
5. Плановые работы
6. Компенсация
7. Как обратиться за компенсацией
8. Поддержка
9. Оборудование
10. Сообщения об инцидентах
11. Ограничения
12. Изменение SLA

1. Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA) определяет, какую доступность Услуг гарантирует Исполнитель, как считается простой и какая компенсация положена Заказчику.

1.2. SLA действует для виртуальных серверов, выделенных серверов, серверов с графическими ускорителями (GPU) и объектного хранилища S3.

1.3. SLA — часть Договора, заключённого на условиях Публичной оферты. Термины используются в значениях, данных в разделе 1 оферты. Место SLA среди частей Договора определено в разделе 2 оферты.

1.4. В расчётах месяц принимается равным 43 800 минутам (30,4 суток).

2. Гарантированная доступность

Услуга	Доступность в месяц	Это не более
Виртуальный сервер	99,95%	21 мин 54 с простоя в месяц
Выделенный сервер	99,95%	21 мин 54 с простоя в месяц
Сервер с графическими ускорителями	99,95%	21 мин 54 с простоя в месяц
Объектное хранилище S3	99,95%	21 мин 54 с простоя в месяц

2.1. Для объектного хранилища S3 дополнительно установлен показатель сохранности данных — 99,99%. Последствия потери данных по вине Исполнителя описаны в пункте 6.6.

3. Что считается простоем

3.1. Простой — полная недоступность Услуги дольше 5 минут подряд по причинам на стороне Исполнителя: сеть, электропитание, оборудование, платформа виртуализации.

3.2. Начало простоя — обращение Заказчика в поддержку или фиксация недоступности мониторингом Исполнителя, смотря что произошло раньше.

3.3. Конец простоя — восстановление Услуги.

3.4. Длительность каждого простоя округляется до целой минуты вверх. Простои за месяц суммируются.

Формула. Доступность = (43 800 − минуты простоя за месяц) ÷ 43 800 × 100%.

Пример. За месяц Услуга была недоступна 47 минут. (43 800 − 47) ÷ 43 800 × 100% = 99,89%. Это ниже гарантированных 99,95%, Заказчику положена компенсация по разделу 6.

4. Что простоем не считается

4.1. В простой не включается время, когда Услуга недоступна или работает с ограничениями из-за следующих причин:

- плановые работы в пределах, указанных в разделе 5;
- сетевые атаки на ресурсы Заказчика;
- действия Заказчика, ошибки и настройки его программного обеспечения;
- приостановка Услуги из-за неоплаты, нарушения Правил или по требованию государственного органа;
- сбои за пределами сети Исполнителя, включая сети других операторов и недоступность отдельных направлений;
- замедление работы без полной недоступности Услуги;
- недоступность Личного кабинета при работающей Услуге;
- обстоятельства непреодолимой силы (раздел 18 оферты).

5. Плановые работы

5.1. О плановых работах Исполнитель уведомляет Заказчика не менее чем за 24 часа по электронной почте или в Личном кабинете.

5.2. Плановые работы по возможности проводятся ночью, с 01:00 до 06:00 по московскому времени.

5.3. Плановые работы занимают не более 4 часов в месяц на одну Услугу. Время сверх этого предела считается простоем.

5.4. Аварийные работы, необходимые для устранения сбоя или угрозы безопасности, проводятся без предварительного уведомления. Исполнитель сообщает о них по факту.

6. Компенсация

6.1. Если доступность Услуги за месяц оказалась ниже гарантированной, Исполнитель начисляет компенсацию пропорционально времени простоя.

Формула. Компенсация = плата за Услугу за месяц × минуты простоя ÷ 43 800.

Пример по шагам. Плата за сервер — 12 000 ₽ в месяц. Сервер был недоступен 2 часа 13 минут 20 секунд.

Шаг 1. Округляем до минуты вверх: 134 минуты.

Шаг 2. Проверяем доступность: (43 800 − 134) ÷ 43 800 × 100% = 99,69% — ниже 99,95%.

Шаг 3. Считаем компенсацию: 12 000 × 134 ÷ 43 800 = 36,71 ₽.

6.2. Примеры при плате 12 000 ₽ в месяц:

Простой за месяц	Доступность	Компенсация
До 21 мин 54 с	99,95% и выше	Не начисляется: гарантия соблюдена
30 минут	99,93%	8,22 ₽
2 часа	99,73%	32,88 ₽
6 часов	99,18%	98,63 ₽
24 часа	96,71%	394,52 ₽
3 суток	90,14%	1 183,56 ₽

6.3. Компенсация не превышает 100% месячной платы за затронутую Услугу.

6.4. Компенсация зачисляется на Лицевой счёт и может быть использована для оплаты Услуг.

6.5. Если простой зафиксирован мониторингом Исполнителя, компенсация начисляется без заявки в течение 10 рабочих дней после окончания месяца. В остальных случаях — по обращению Заказчика (раздел 7).

6.6. Если данные в объектном хранилище S3 утрачены по вине Исполнителя, компенсация составляет 100% месячной платы за хранилище.

7. Как обратиться за компенсацией

7.1. Заказчик обращается в поддержку или пишет на адрес allinfo@realitymedia.pro в течение 30 дней после инцидента.

7.2. В обращении указываются: Услуга, время начала и окончания недоступности, краткое описание.

7.3. Исполнитель отвечает в течение 10 рабочих дней. При отказе в компенсации Исполнитель объясняет причину.

8. Поддержка

8.1. Поддержка принимает обращения круглосуточно. Каналы: Telegram @rodionpilot, электронная почта allinfo@realitymedia.pro, Личный кабинет.

8.2. Целевые сроки первого ответа:

Приоритет	Когда применяется	Первый ответ
Критичный	Услуга недоступна	До 15 минут, круглосуточно
Высокий	Услуга работает с серьёзными ограничениями	До 1 часа, круглосуточно
Обычный	Вопросы, настройка, расчёты	До 4 часов

8.3. Сроки в таблице — целевые показатели, а не гарантия. Их превышение не даёт права на компенсацию.

9. Оборудование

9.1. Целевой срок замены неисправных комплектующих выделенного сервера — до 4 часов с момента, когда неисправность подтверждена, если комплектующие есть на складе. Если их нет, Исполнитель сообщает Заказчику срок замены.

9.2. Целевой срок замены графического ускорителя — до 3 рабочих дней.

9.3. Если на время замены Услуга полностью недоступна, это время считается простоем.

9.4. Данные на заменяемых дисках не восстанавливаются (раздел 9 оферты).

10. Сообщения об инцидентах

10.1. О крупном инциденте Исполнитель сообщает в Личном кабинете или в Telegram-канале.

10.2. По запросу Заказчика Исполнитель в течение 5 рабочих дней предоставляет краткий разбор причин инцидента.

11. Ограничения

11.1. Компенсация по настоящему SLA — единственное возмещение за недоступность Услуги (раздел 10 оферты).

11.2. Компенсация не начисляется, если у Заказчика есть задолженность перед Исполнителем.

11.3. За один и тот же интервал времени компенсация начисляется один раз.

12. Изменение SLA

12.1. Исполнитель изменяет SLA по правилам раздела 17 оферты: публикация на Сайте и уведомление не менее чем за 10 дней.