serv.host

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA)

serv.host

Дата публикации: «23» сентября 2026 г. Редакция № 6.

Настоящее Соглашение об уровне сервиса (SLA) вступает в силу с момента публикации на Официальном сайте и является неотъемлемой частью применимого Сервисного соглашения, заключаемого с Клиентом.

1. Общие положения	1.1. Настоящее SLA определяет параметры доступности Услуг, порядок фиксации и расчёта времени недоступности, исключения из расчёта доступности, порядок рассмотрения обращений о нарушении SLA, а также порядок предоставления сервисных кредитов, перерасчётов, возвратов денежных средств и иных выплат, связанных с нарушением SLA. 1.2. Для целей настоящего SLA: а) «Исполнитель» означает лицо, оказывающее Клиенту Услуги по применимому Сервисному соглашению: индивидуального предпринимателя Севастеева Артема по Публичной оферте РФ либо SERV.HOST GROUP LTD по Terms of Service, если такая сторона выбрана Клиентом при оформлении услуги; б) «Клиент» означает лицо, заключившее применимое Сервисное соглашение и использующее Услуги; в) «Сервисное соглашение» означает применимую к соответствующей Услуге оферту или условия оказания услуг (Публичную оферту РФ либо Terms of Service SERV.HOST GROUP LTD) вместе с Тарифами, AUP и иными документами, включёнными в договор по ссылке; г) «Услуга», «Тариф», «Лицевой счёт», «Учётная запись», «Тикет-система», «Расчётный период» и иные термины используются в значениях, установленных применимым Сервисным соглашением. Применительно к договорам с SERV.HOST GROUP LTD термины «Лицевой счёт», «Учётная запись» и «Официальный сайт» означают соответственно «Баланс Аккаунта» (Account Balance), «Аккаунт» (Account) и «Сайт» (Website) в значениях Terms of Service. 1.3. Настоящее SLA регулирует только уровень сервиса и последствия нарушения параметров доступности. Общие условия заключения, исполнения, приостановления и прекращения договора, порядок оплаты, общие правила возврата денежных средств, ограничения ответственности, порядок возмещения убытков, форс-мажор, обработка персональных данных и допустимое использование Услуг регулируются применимым Сервисным соглашением, AUP и Политикой обработки персональных данных. 1.4. В случае расхождения между настоящим SLA и применимым Сервисным соглашением преимущество имеет применимое Сервисное соглашение, если иное прямо не следует из его условий. В отношениях, регулируемых законодательством Российской Федерации, положения настоящего SLA применяются в части, не противоречащей императивным требованиям законодательства Российской Федерации, включая Гражданский кодекс РФ и Закон РФ «О защите прав потребителей».
2. Параметры доступности	2.1. Целевая доступность Услуг составляет 99,9% в течение календарного месяца, если иной показатель прямо не установлен Тарифом или индивидуальным соглашением Сторон. 2.2. Для виртуальных и выделенных серверов показатель доступности включает работоспособность серверного хоста и

	сетевую связность инфраструктуры Исполнителя в пределах зоны контроля Исполнителя. 2.3. В показатель доступности не включаются параметры, прямо не указанные в настоящем SLA или Тарифе, в том числе: а) гарантированная задержка (latency) до конкретных сетей, регионов или интернет-ресурсов; б) доступность отдельных интернет-маршрутов при сохранении доступности Услуги по иным маршрутам; в) пропускная способность до конкретных сетей, если соответствующий параметр не закреплён в Тарифе; г) работоспособность программного обеспечения, операционной системы, приложений, контейнеров, панелей управления, скриптов и настроек, установленных или изменённых Клиентом; д) наличие, актуальность и восстановление резервных копий, если услуга резервного копирования прямо не включена в Тариф. е) фактическая скорость передачи данных сверх пропускной способности сетевого порта, установленной Тарифом или применимым Сервисным соглашением (включая временное неприменение ограничения 250 Мбит/с для виртуальных серверов, при котором скорость может достигать 1 Гбит/с); прекращение предоставления такой дополнительной скорости не является Простоем, деградацией или нарушением настоящего SLA. 2.4. Для виртуальных серверов гарантированная пропускная способность сетевого порта составляет 250 Мбит/с, если иной показатель не установлен Тарифом или применимым Сервисным соглашением. Кратковременное предоставление скорости сверх 250 Мбит/с (до 1 Гбит/с) осуществляется при наличии свободной пропускной способности сети, не является гарантированным параметром Услуги и не учитывается при расчёте доступности (подпункт «е» пункта 2.3 настоящего SLA). Ограничение пропускной способности сервера до 100 Мбит/с, применённое по основаниям и в порядке, предусмотренным применимым Сервисным соглашением (пункты 5.11–5.14 Публичной оферты РФ, пункты 4.7–4.10 Terms of Service SERV.HOST GROUP LTD), не является Простоем или деградацией Услуги и не предоставляет права на сервисный кредит, перерасчёт или возврат денежных средств; это не ограничивает право Клиента отказаться от договора с возвратом стоимости фактически не оказанных услуг в порядке применимого Сервисного соглашения. 2.5. Инфраструктура Исполнителя функционирует в режиме 24×7×365 (в високосном году — 24×7×366). Целевая доступность конкретных Услуг определяется пунктом 2.1 настоящего SLA и Тарифами.
3. Порядок предоставления Услуг и замены оборудования	3.1. Доступ к виртуальному серверу предоставляется в срок, установленный применимым Сервисным соглашением (как правило, в течение 300 (трёхсот) секунд с момента заключения договора). Доступ к выделенному серверу предоставляется в течение 24 (двадцати четырёх) часов с момента поступления оплаты, если иной срок не указан в Тарифе либо отдельно не согласован Сторонами (в том числе для нестандартных конфигураций). 3.2. При выходе из строя оборудования, используемого для оказания Услуги, Исполнитель за свой счёт производит ремонт или замену неисправных комплектующих либо предоставляет аналогичное по характеристикам оборудование в течение 24 (двадцати четырёх) часов с момента подтверждения неисправности средствами диагностики Исполнителя. Период полной недоступности Услуги, вызванной неисправностью оборудования Исполнителя, учитывается как Простой по правилам раздела 4 настоящего SLA. 3.3. Исполнитель вправе переносить Услугу на другое оборудование или другую площадку при условии, что это не ухудшает параметры выбранного Тарифа и показатели настоящего SLA. Уведомление о плановом переносе осуществляется по

	правилам применимого Сервисного соглашения.
4. Простой и методика расчёта	4.1. «Простой» означает период полной недоступности Услуги вследствие отказа серверного хоста или сетевой инфраструктуры Исполнителя в пределах зоны контроля Исполнителя, продолжающийся не менее 5 (пяти) минут подряд. 4.2. Не являются Простоем и не учитываются при расчёте доступности: кратковременные перерывы менее 5 (пяти) минут подряд, частичная деградация, увеличение задержки, потеря пакетов, снижение скорости до отдельных направлений, недоступность отдельных маршрутов сети Интернет при сохранении доступности Услуги по другим маршрутам. 4.3. Время Простоя исчисляется с момента наступления более раннего из следующих событий: а) фиксации инцидента системами мониторинга Исполнителя; б) регистрации обращения Клиента в Тикет-системе, если инцидент не был ранее зафиксирован мониторингом Исполнителя. 4.4. Окончанием Простоя считается момент восстановления работоспособности Услуги по данным систем мониторинга Исполнителя либо момент направления Исполнителем уведомления о восстановлении Услуги через Тикет-систему, Личный кабинет, электронную почту или иной канал уведомления, предусмотренный применимым Сервисным соглашением. 4.5. Фактическая доступность за календарный месяц рассчитывается по формуле: доступность = (общее количество минут в календарном месяце - количество минут Простоя, учитываемого по настоящему SLA) / общее количество минут в календарном месяце × 100%. 4.6. Если Услуга была активна не полный календарный месяц, доступность рассчитывается пропорционально периоду фактического оказания Услуги в соответствующем месяце. 4.7. Данные систем мониторинга, журналов событий, сетевой диагностики и иных технических систем Исполнителя являются основным источником для определения факта, причины и продолжительности Простоя. Клиент вправе представить собственные технические данные, которые рассматриваются Исполнителем вместе с данными его систем. 4.8. Продолжительность Простоя округляется до полной минуты в большую сторону. Если Простой приходится на два смежных календарных месяца, он относится к тому календарному месяцу, на который пришлась его большая часть.
5. Исключения из расчёта доступности	5.1. Из расчёта Простоя исключаются и не компенсируются периоды недоступности, ограничения или деградации Услуг, вызванные: а) плановыми техническими работами, о которых Клиент уведомлён не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа, если иной срок не установлен применимым Сервисным соглашением, — в пределах суммарно 200 (двухсот) минут в течение календарного месяца; время плановых работ сверх указанного лимита учитывается как Простой; б) аварийными, неотложными или срочными работами, необходимыми для устранения угрозы безопасности, предотвращения повреждения инфраструктуры, сохранения данных или восстановления работы Услуг; в) обстоятельствами непреодолимой силы, иными обстоятельствами вне разумного контроля Исполнителя, а также действиями государственных органов, реестров, операторов связи, дата-центров, платёжных систем и иных третьих лиц;

	г) DDoS-атаками, сетевыми атаками, вредоносной активностью, abuse-инцидентами и последствиями применения мер фильтрации, маршрутизации, блокировки или ограничения трафика; д) нарушением Клиентом Сервисного соглашения, AUP, Тарифа или законодательства, включая неоплату Услуг, превышение лимитов ресурсов, аномальную нагрузку, запрещённый контент или запрещённую сетевую активность; е) действиями или бездействием Клиента, его пользователей, представителей или третьих лиц, получивших доступ к Услуге с использованием данных Клиента; ж) ошибками, уязвимостями, несовместимостью или некорректной настройкой программного обеспечения, операционной системы, firewall, DNS, маршрутизации, приложений или иных компонентов, находящихся вне зоны контроля Исполнителя; з) неисправностями оборудования, программного обеспечения, каналов связи, DNS, CDN, платёжных систем, регистраторов, вышестоящих провайдеров и иных сервисов третьих лиц вне зоны контроля Исполнителя; и) блокировкой IP-адресов, доменных имён, трафика, платёжных операций или иных ресурсов компетентными органами, реестрами, платформами, операторами связи, платёжными системами или иными третьими лицами; к) добровольным отключением, перезагрузкой, переустановкой, изменением конфигурации, миграцией или иным действием, инициированным Клиентом; л) приостановлением, ограничением или прекращением Услуг в случаях, предусмотренных применимым Сервисным соглашением или AUP. 5.2. Если недоступность Услуги вызвана одновременно несколькими причинами, часть периода, относящаяся к исключениям, не включается в расчёт Простоя.
6. Обращение о нарушении SLA	6.1. Для получения сервисного кредита или рассмотрения вопроса о перерасчёте, возврате денежных средств либо иной выплате, связанной с нарушением SLA, Клиент направляет обращение через Тикет-систему. 6.2. Обращение должно быть направлено не позднее 5 (пяти) календарных дней с даты окончания соответствующего инцидента, если более длительный срок не установлен применимым законодательством или применимым Сервисным соглашением. 6.3. В обращении Клиент указывает: а) идентификатор Услуги; б) предполагаемые дату и время начала и окончания недоступности; в) описание проявления инцидента; г) при наличии - технические данные Клиента, подтверждающие недоступность Услуги. 6.4. Исполнитель рассматривает обращение в разумный срок, обычно не превышающий 10 (десяти) рабочих дней с даты получения всех сведений, необходимых для проверки. При сложных инцидентах, требующих анализа данных дата-центров, вышестоящих провайдеров или иных третьих лиц, срок рассмотрения может быть увеличен с уведомлением Клиента. 6.5. Если обращение не содержит сведений, необходимых для проверки, Исполнитель вправе запросить уточнения. До

	предоставления таких уточнений течение срока рассмотрения приостанавливается. 6.6. По результатам рассмотрения Исполнитель сообщает Клиенту одно из решений: а) подтвердить нарушение SLA и предоставить сервисный кредит; б) подтвердить наличие оснований для перерасчёта, возврата денежных средств или иной выплаты в порядке применимого Сервисного соглашения; в) отказать в удовлетворении обращения с указанием причины отказа.
7. Сервисные кредиты (Service Credits)	7.1. Сервисный кредит является договорной компенсацией за подтверждённое нарушение целевой доступности Услуги по настоящему SLA. Сервисный кредит не является штрафом, неустойкой, возвратом денежных средств, денежной выплатой или признанием Исполнителем обязанности возместить убытки. 7.2. Если вследствие Простоя, не подпадающего под исключения раздела 5 настоящего SLA, фактическая доступность Услуги за календарный месяц составила менее целевого показателя (пункт 2.1), Клиент вправе получить сервисный кредит, рассчитываемый пропорционально продолжительности Простоя по формуле: сервисный кредит = месячная стоимость затронутой Услуги × (количество минут Простоя, учитываемого по настоящему SLA, за календарный месяц / общее количество минут в календарном месяце). 7.3. Совокупный размер сервисных кредитов по одной затронутой Услуге за один календарный месяц не может превышать 100% месячной стоимости такой Услуги, если иной размер не установлен применимым законодательством, применимым Сервисным соглашением или индивидуальным соглашением Сторон. 7.4. Сервисный кредит предоставляется путём зачисления бонусных средств на Лицевой счёт Клиента для последующей оплаты Услуг Исполнителя. Сервисный кредит не выплачивается денежными средствами, не подлежит выводу, возврату, обмену на денежные средства или передаче третьим лицам. Сервисный кредит зачисляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты подтверждения нарушения SLA. 7.5. Сервисный кредит используется в течение 90 (девяноста) календарных дней с даты зачисления, если иной срок не указан Исполнителем при зачислении или не установлен применимым законодательством. Неиспользованный сервисный кредит прекращает действие по истечении указанного срока. 7.6. Сервисный кредит не применяется к платежам третьим лицам, лицензиям, доменам, регистрационным, разовым и иным услугам, стоимость которых не относится к месячной плате за затронутую Услугу. 7.7. Сервисный кредит не предоставляется, если на момент инцидента или на момент обращения: а) у Клиента имеется просроченная задолженность по оплате Услуг; б) Услуга приостановлена, ограничена или прекращена по основаниям, предусмотренным применимым Сервисным соглашением или AUP; в) инцидент вызван нарушением Клиентом применимого Сервисного соглашения, AUP, Тарифа или законодательства; г) обращение подано с нарушением порядка, установленного разделом 6 настоящего SLA, за исключением случаев, когда отказ по такому основанию недопустим в силу применимого законодательства.

	7.8. Предоставление сервисного кредита не лишает Клиента прав, которые не могут быть исключены или ограничены в силу применимого законодательства. Денежные требования Клиента, включая требования о возврате денежных средств и возмещении убытков, рассматриваются в порядке разделов 8 и 9 настоящего SLA и применимого Сервисного соглашения.
8. Перерасчёты, возвраты денежных средств и иные выплаты в связи с нарушением SLA	8.1. Настоящее SLA устанавливает специальный порядок предоставления сервисных кредитов за нарушение целевой доступности. Общий порядок возврата денежных средств при отказе Клиента от Услуг, прекращении договора, ошибочном платеже, неиспользованном остатке Лицевого счёта и иных случаях, не связанных непосредственно с нарушением SLA, регулируется применимым Сервисным соглашением. 8.2. По договорам, заключённым с Исполнителем по Публичной оферте РФ, денежные возвраты и перерасчёты осуществляются в порядке раздела 10 Публичной оферты РФ, если иной порядок не является обязательным в силу законодательства Российской Федерации. 8.3. По договорам, заключённым с SERV.HOST GROUP LTD, денежные возвраты и зачёты осуществляются в порядке раздела 10 Terms of Service SERV.HOST GROUP LTD, если иной порядок не является обязательным в силу применимого права. 8.4. Если нарушение SLA одновременно является основанием для сервисного кредита и для денежного возврата или иного перерасчёта по применимому Сервисному соглашению либо обязательному законодательству, сумма сервисного кредита учитывается при итоговом расчёте взаимных денежных требований Сторон в той части, в которой такой зачёт допускается применимым правом. 8.5. Денежный возврат в связи с нарушением SLA производится только в случаях, когда: а) такой возврат прямо предусмотрен применимым Сервисным соглашением; б) такой возврат является обязательным по применимому законодательству; в) Стороны отдельно согласовали денежную форму урегулирования. 8.6. Иные выплаты, связанные с нарушением SLA, включая возмещение убытков Клиенту, осуществляются только при наличии правовых оснований, документального подтверждения размера требований, причинно-следственной связи между нарушением SLA и заявленными последствиями, а также с учётом ограничений и процедур, установленных применимым Сервисным соглашением и применимым законодательством.
9. Возмещение убытков Клиенту	9.1. Клиент вправе предъявить требование о возмещении убытков, причинённых нарушением SLA, в случаях, порядке и пределах, предусмотренных применимым Сервисным соглашением и применимым законодательством. 9.2. Требование Клиента о возмещении убытков направляется через Тикет-систему либо иным способом, предусмотренным применимым Сервисным соглашением для юридически значимых сообщений. К требованию прилагаются документы и сведения, подтверждающие: а) факт нарушения SLA; б) размер заявленных убытков;

	в) причинно-следственную связь между нарушением SLA и заявленными убытками; г) принятие Клиентом разумных мер по предотвращению или уменьшению убытков, включая меры по резервному копированию и восстановлению работоспособности своих сервисов, если такие меры были применимы. 9.3. Не подлежат возмещению последствия, вызванные обстоятельствами, исключёнными из расчёта доступности по разделу 5 настоящего SLA, если иное не предусмотрено применимым законодательством. 9.4. Убытки Клиента, связанные с отказом, деградацией или недоступностью Услуг, не возмещаются автоматически. Предоставление сервисного кредита по разделу 7 настоящего SLA не является признанием Исполнителем наличия убытков, их размера или причинно-следственной связи. 9.5. В отношениях, регулируемых законодательством Российской Федерации, ничто в настоящем SLA не ограничивает права Клиента-потребителя, которые не могут быть ограничены соглашением сторон, включая права, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей».
10. Возмещение убытков Исполнителю	10.1. Клиент возмещает Исполнителю документально подтверждённые убытки, расходы, требования третьих лиц, санкции, штрафы и иные имущественные потери, возникшие вследствие: а) нарушения Клиентом применимого Сервисного соглашения, AUP, Тарифа, настоящего SLA или законодательства; б) размещения, хранения, передачи или распространения Клиентом контента, нарушающего права третьих лиц или требования законодательства; в) использования Клиентом программного обеспечения, данных, доменных имён, IP-адресов или иных объектов без необходимых прав или с нарушением прав третьих лиц; г) действий или бездействия Клиента, его пользователей, представителей или третьих лиц, получивших доступ к Услуге с использованием данных Клиента, если такие действия повлекли претензии, блокировки, жалобы, штрафы, расходы на обработку abuse-обращений, исключение IP-адресов из списков блокировок, восстановление инфраструктуры или иные расходы Исполнителя; д) превышения Клиентом лимитов ресурсов, создания аномальной нагрузки, сетевых атак, рассылки спама, вредоносной активности, публичных прокси/TOR-сервисов без согласия Исполнителя, использования VPN или иных нарушений AUP. 10.2. Порядок предъявления Исполнителем требований к Клиенту, порядок зачёта встречных требований, удержания сумм, ограничения или прекращения Услуг, а также иные последствия нарушения Клиентом обязательств регулируются применимым Сервисным соглашением, AUP и применимым законодательством. 10.3. Если действия Клиента стали причиной инцидента, ограничения Услуги, блокировки IP-адреса, претензии третьего лица или иного события, подпадающего под AUP, такой период не признаётся Простоем и не является основанием для сервисного кредита, перерасчёта, возврата денежных средств или иной выплаты Клиенту.
11. Техническая поддержка и коммуникации	11.1. Техническая поддержка предоставляется всем Клиентам без дополнительной платы круглосуточно (24/7) через Тикет-систему и по адресу support@serv.host, если иной канал не указан на Официальном сайте или в применимом Сервисном соглашении.

	11.2. Целевое время первого ответа службы поддержки составляет 24 (двадцать четыре) часа с момента регистрации обращения. Указанный срок является целевым показателем обслуживания и сам по себе не образует основания для сервисного кредита, перерасчёта, возврата денежных средств или иной выплаты. 11.3. Обращения, связанные с предполагаемым нарушением SLA, рассматриваются по правилам раздела 6 настоящего SLA.
12. Изменение SLA	12.1. Настоящее SLA может быть изменено Исполнителем в порядке, установленном применимым Сервисным соглашением. 12.2. Актуальная редакция SLA размещается на Официальном сайте. Если применимое Сервисное соглашение требует предварительного уведомления Клиента о вступлении изменений в силу для действующих оплаченных периодов, такое уведомление осуществляется в порядке, установленном применимым Сервисным соглашением. 12.3. Настоящее SLA не изменяет и не ограничивает права Исполнителя на приостановление, ограничение или прекращение Услуг по основаниям, предусмотренным применимым Сервисным соглашением, AUP или законодательством.