

# СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA)

Приложение к публичной оферте от 12.06.2025 г.

## 1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТОВ

- Критический (Critical): Полная недоступность Приложения для пользователей или критическая функциональная ошибка, блокирующая ключевой бизнес-процесс.
- Средний (Medium): Частичная деградация функциональности, не влияющая на ключевые операции.
- Низкий (Low): Незначительные ошибки, опечатки, не влияющие на функционал.

## 2. СРОКИ РЕАГИРОВАНИЯ И УСТРАНЕНИЯ

Время отсчитывается с момента регистрации инцидента в системе мониторинга или получения уведомления от Заказчика по согласованным каналам связи.

Приоритет	Время реакции	Целевое время устранения
Критический (Critical)	2 рабочих часа	6 рабочих часов
Средний (Medium)	8 рабочих часов	3 рабочих дня
Низкий (Low)	72 рабочих часа	Включается в план работ

**Примечание:** «Рабочие часы» — с 10:00 до 19:00 по московскому времени в рабочие дни России, кроме выходных и праздничных дней.

## 3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ

- Гарантируемый уровень доступности Приложения: 99% в течение календарного месяца.
- Доступность рассчитывается по формуле  $(\text{Общее время месяца} - \text{Время простоя по вине Исполнителя}) / \text{Общее время месяца} \times 100\%$ .
- Неустойка при нарушении: Если доступность в расчётом месяце ниже 99%, Исполнитель предоставляет скидку 10% от стоимости услуг за этот месяц. Данная скидка является исключительным (единственным) средством правовой защиты за нарушение гарантии доступности.

## 4. ОГРАНИЧЕНИЯ И ИСКЛЮЧЕНИЯ

- Время простоя не учитывается, если оно вызвано:

- 4.1.1. Плановыми работами, согласованными с Заказчиком заранее.
- 4.1.2. Обстоятельствами непреодолимой силы.
- 4.1.3. Действиями или бездействием Заказчика или третьих лиц (хостинг-провайдера, регистратора домена и т.д.).
- 4.1.4. Работой с инцидентами, не относящимися к стеку Next.js, Nest.js и Payload CMS.
- 4.1.5. Внедрение вредоносного кода, взлом, DDoS-атака и иные действия злоумышленников, независимо от вектора атаки.

## **5. ОТЧЁТНОСТЬ**

- 5.1. Исполнитель включает в ежемесячный отчёт данные о выполнении показателей данного SLA.