



ООО «САЙТ, СОФТ, ХОСТИНГ»

г. Екатеринбург, ул. Волгоградская, д. 18, офис 96

тел.: 8 800 550-12-67, email: info@ssh66.ru, сайт: <https://ssh66.ru>

Соглашение об уровне сервиса (SLA)

Версия: 1.0.0

Обновлено: 06.11.2025 г.



1. Общие положения

Предмет: обеспечение работоспособности программы для создания сайтов «SSH-ENGINE» (далее — Сервис) в объёме, описанном в настоящем SLA.

Стороны: предоставляющая сторона — ООО «СХХ» (далее — Исполнитель), принимающая сторона — Владелец/Пользователь, с которым есть действующий договор (Клиент).

Срок действия: с «06» ноября 2025 г. без ограничений по сроку действия.

2. Определения

Доступность — способность Сервиса принимать и корректно обрабатывать запросы пользователей через публичные интерфейсы.

Время доступности — период, в течение которого Услуга доступна и функционирует в соответствии с настоящим SLA.

Услуга — обеспечение работоспособности программы «SSH-ENGINE».

Инцидент — любое событие, нарушающее нормальную работу Сервиса.

Плановое обслуживание — заранее согласованные работы, влияющие на доступность.

Запрос на обслуживание — запрос Клиента на получение информации, консультации или выполнение стандартных операций, не связанных с Инцидентами.

Время реакции — время от момента регистрации инцидента до первого ответа/начала работ по его устранению.

Время восстановления (MTTR) — время от регистрации инцидента до восстановления нормальной работы сервиса.

Рабочее время — с 9:00 до 18:00 по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением государственных праздников.

3. Область и уровень сервиса

Обеспечиваемая функциональность: основные API, веб-интерфейс, фоновые процессы, хранилище данных — в объёме, согласованном в спецификации.

Ежемесячная доступность Услуги: 99.5%.

Расчет доступности производится по формуле:

$$(\text{Общее время в месяце} - \text{Время простоя}) / \text{Общее время в месяце} * 100\%$$



Плановые работы (техническое обслуживание, обновления), о которых Клиент был уведомлен не менее чем за 24 часа, не включаются во Время простоя.

4. Поддержка и режим работы

Часы поддержки: в Рабочее время — стандартная поддержка.

Критическая поддержка (инциденты уровня P1): — в том числе вне рабочего времени.

Каналы обращения: тикет-система (обязательный канал), email, телефон экстренной линии (для P1).

5. Классификация инцидентов и SLA по реакциям

P1 (Критичный) — полная недоступность Услуги или критическое нарушение функциональности, препятствующее основной деятельности Клиента:

- Время реакции: ≤ как можно скорее вне зависимости от дня недели и рабочего времени
- Время восстановления — целевое: ≤ 4 часов

P2 (Высокий) — значительное нарушение функциональности Услуги, влияющее на работу большого числа пользователей или важные бизнес-процессы:

- Время реакции: ≤ 1 час (рабочее время)
- Время восстановления — целевое: ≤ 24 часов

P3 (Средний) — частичное нарушение функциональности Услуги, влияющее на работу ограниченного числа пользователей или некритичные процессы:

- Время реакции: ≤ 8 часов (рабочее время)
- Время восстановления — целевое: ≤ 5 рабочих дней

P4 (Низкий) — незначительные сбои, вопросы или запросы, не влияющие на основную работу Услуги:

- Время реакции: ≤ 3 рабочих дней
- Обработка по графику релизов

6. Плановое обслуживание

Плановые работы согласуются не позднее чем за 24 часа и проводятся в заранее оговоренные окна (например, суббота 02:00–05:00 МСК).

Отклонение доступности из-за планового обслуживания не учитывается при подсчёте SLA, если уведомление отправлено вовремя.



7. Запросы на обслуживание

Исполнитель обязуется обрабатывать Запросы на обслуживание в течение 3 Рабочих дней. Каналы связи аналогичны каналам для сообщения об Инцидентах.

8. Безопасность и соответствие

Исполнитель обязуется поддерживать актуальные обновления безопасности, проводить сканирование уязвимостей не реже одного раза в месяц и устранять критические уязвимости в течение 72 часов.

Обмен персональными данными и логирование осуществляется согласно требованиям законодательства и политике конфиденциальности; секреты/токены не логируются в явном виде.

9. Компенсации за невыполнение SLA

При фактической доступности ниже целевой в течение календарного месяца предоставляется кредит на оплату услуг в следующем месяце. Размер кредита устанавливается по согласованию сторон.

10. Исключения и форс-мажор

В SLA не учитываются простои, вызванные: форс-мажорными обстоятельствами; действиями сторонних сервисов, не контролируемых Исполнителем; нарушениями со стороны Заказчика (неправильная конфигурация, пропуск платежей и т.п.); плановым обслуживанием при своевременном уведомлении.

11. Ответственность сторон

Помимо ответственности, предусмотренной Основным договором, стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему SLA в соответствии с действующим законодательством РФ.

12. Срок действия и порядок изменения

Настоящее SLA вступает в силу с даты, указанной в начале документа и не ограничивается по сроку действия. Изменения и дополнения к настоящему SLA могут быть внесены по инициативе Исполнителя в любое время. Дата вступления изменений в силу считается дата опубликования обновленных условий на сайте Исполнителя.

13. Прочие условия

Все вопросы, не урегулированные настоящим SLA, регулируются положениями Основного договора и действующим законодательством Российской Федерации.