Регламент обслуживания (SLA)

Доступность сервиса, поддержка и технические работы

Редакция от 23 октября 2026 года

Исполнитель и контакты

Исполнитель: Саковец Александр Валерьевич, плательщик налога на профессиональный доход. ИНН: 670001260436. Сайт: https://estelar.su. Контакт для обращений: 1632632@mail.ru.

1. График

Приём обращений через тикет-систему и email доступен круглосуточно. Основное время работы специалистов: ежедневно 09:00–21:00, московское время (UTC+3). В другое время ответ может быть предоставлен при наличии дежурного специалиста, но не гарантируется.

2. Автоматическое уведомление

При поступлении обращения вне основного графика система может автоматически сообщать время работы. Такое сообщение не подтверждает решение проблемы и не означает, что обращение обработано человеком.

3. Приоритеты

Обращения об общей недоступности инфраструктуры и критических сбоях рассматриваются с повышенным приоритетом. Сбои отдельного сервера, вопросы оплаты и консультации рассматриваются с учётом последствий и очереди обращений. Фиксированное время ответа или устранения неисправности не устанавливается.

4. Плановые работы

По возможности ESTELAR заранее уведомляет о плановом обслуживании, если оно может прервать доступность. Срочные работы безопасности могут проводиться без предварительного уведомления при наличии веских причин.

5. Объём помощи

Поддержка помогает с доступом к панели, созданием сервера, файлами, базовыми действиями в консоли, тарифами, оплатой, диагностикой сети и недоступности. Сопровождение отдельных модпаков/плагинов и обучение администрированию могут не входить в тариф, если не указано иное.

6. Доступность

ESTELAR принимает меры для поддержания стабильной работы сервиса. Конкретный процент доступности, автоматическая компенсация за простой и гарантированное время восстановления не установлены, если иное не предусмотрено индивидуальными условиями заказа. Законные требования клиентов при недостатках услуги рассматриваются независимо от наличия численного SLA.

7. Что сообщать

Для быстрой диагностики укажите адрес/ID сервера, время сбоя по МСК, скриншот или фрагмент лога без токенов и паролей. При необходимости служба поддержки уточнит подробности.