

Регламент оказания дополнительных услуг технической поддержки и администрирования EGN

Редакция от: «6» июля 2026 г.

Сайт: egnetwork.ru

Личный кабинет: my.egnetwork.ru

Панель управления игровыми серверами: gcp.egnetwork.ru

Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Публичной оферты EGN и определяет порядок оказания дополнительных услуг технической поддержки, ассистирования по игровым серверам и почасового администрирования VPS/VDS и выделенных серверов.

1. Термины и определения

Исполнитель — EGN, оказывающий услуги хостинга, технической поддержки и дополнительные услуги.

Клиент — физическое или юридическое лицо, оформившее заказ услуг Исполнителя через сайт, личный кабинет или иные официальные каналы Исполнителя.

Услуги — дополнительные услуги Исполнителя, включая «Приоритетную поддержку», «Ассистент по серверу» и «Почасовое администрирование».

Тикет — обращение Клиента в техническую поддержку через личный кабинет, панель управления, Discord, Telegram или иной официальный канал Исполнителя.

Рабочее время — период с 08:00 до 21:00 по московскому времени, с понедельника по пятницу, за исключением официальных праздничных и нерабочих дней.

SLA — целевые сроки реакции и выполнения работ, установленные настоящим Регламентом.

Игровой сервер — сервер Minecraft или иной игровой сервер, размещенный на инфраструктуре Исполнителя.

VPS/VDS — виртуальный сервер, предоставленный Клиенту Исполнителем.

Выделенный сервер — физический сервер, предоставленный Клиенту Исполнителем.

2. Общие положения

2.1. Настоящий Регламент применяется ко всем Клиентам, заказавшим дополнительные услуги Исполнителя.

2.2. Оформляя заказ, оплачивая услугу или устанавливая отметку в чекбоксе «Я ознакомился и принимаю Регламент оказания дополнительных услуг», Клиент

подтверждает, что ознакомился с условиями настоящего Регламента и принимает их полностью.

2.3. Дополнительные услуги не заменяют базовые услуги хостинга и не изменяют технические характеристики основного тарифа Клиента.

2.4. Дополнительные услуги оказываются только в пределах, прямо предусмотренных настоящим Регламентом.

2.5. Исполнитель самостоятельно определяет способ оказания помощи: консультация, рекомендация, диагностика, изменение настроек, выполнение работ, предоставление инструкции или отказ с объяснением причины.

2.6. Исполнитель вправе отказать в выполнении запроса в рамках дополнительной услуги, если запрос выходит за пределы услуги, требует несоразмерного объема работ, может нарушить работоспособность сервера, противоречит законодательству, правилам Исполнителя или условиям используемого программного обеспечения.

3. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие дополнительные услуги:

3.1. **Приоритетная поддержка** — услуга, при которой тикеты и сообщения Клиента обрабатываются с повышенным приоритетом относительно обращений Клиентов без данной услуги.

3.2. **Ассистент по серверу** — услуга помощи с игровым сервером Клиента, включающая консультации, диагностику и выполнение небольших технических работ в пределах лимита времени.

3.3. **Почасовое администрирование VPS/VDS и выделенных серверов** — услуга выполнения технических работ по виртуальным и выделенным серверам на почасовой основе.

4. Услуга «Приоритетная поддержка»

4.1. Услуга «Приоритетная поддержка» предоставляет Клиенту повышенный приоритет обработки тикетов и сообщений.

4.2. В рамках услуги обращения Клиента поднимаются выше в очереди относительно обращений Клиентов, не имеющих активной услуги приоритетной поддержки.

4.3. Услуга не означает мгновенный ответ, круглосуточное обслуживание, гарантированное решение любой проблемы или выполнение технических работ.

4.4. В услугу входит:

- приоритетная обработка тикетов;
- приоритетная обработка сообщений в официальных каналах поддержки;
- консультации по услугам Исполнителя;

- диагностика типовых проблем;
- рекомендации по настройке сервера или услуги.

4.5. В услугу не входит:

- выполнение работ по настройке сервера;
- создание сервера «под ключ»;
- установка и настройка плагинов, модов, сборок;
- администрирование VPS/VDS или выделенных серверов;
- разработка программного обеспечения;
- исправление ошибок, вызванных сторонними плагинами, модами, ядрами, скриптами или действиями Клиента;
- постоянный мониторинг сервера Клиента.

4.6. Услуга «Приоритетная поддержка» оказывает влияние только на порядок обработки обращений, но не отменяет необходимость предоставления Клиентом всей информации, необходимой для диагностики.

5. Услуга «Ассистент по серверу»

5.1. Услуга «Ассистент по серверу» предназначена для помощи Клиенту с игровым сервером, размещенным на инфраструктуре Исполнителя.

5.2. В рамках услуги Исполнитель может выполнять небольшие технические работы по игровому серверу Клиента.

5.3. Общий лимит работ по услуге составляет **до 2 часов фактического времени специалиста в течение одного календарного месяца**.

5.4. Неиспользованное время не переносится на следующий месяц, не суммируется и не подлежит денежной компенсации.

5.5. В услугу может входить:

- консультация по настройке игрового сервера;
- диагностика ошибок запуска;
- помощь с выбором ядра сервера;
- установка или обновление ядра сервера;
- установка отдельных плагинов или модов;
- базовая настройка отдельных плагинов;
- помощь с конфигурационными файлами;
- базовая оптимизация игрового сервера;
- помощь с переносом мира;
- помощь с настройкой резервных копий в пределах возможностей панели;
- помощь с Geyser, Floodgate, LuckPerms, TAB, PlaceholderAPI, DiscordSRV и аналогичными популярными решениями;

- анализ логов и crash-report;
- рекомендации по тарифу, ресурсам, версии Java, ядру и настройкам.

5.6. В услугу не входит:

- создание сервера «под ключ» с нуля;
- разработка уникальной сборки;
- написание плагинов, модов, скриптов, ботов или программного кода;
- разработка уникального дизайна меню, таба, донат-магазина или игровой экономики;
- длительная настройка сложных сборок;
- настройка сетей серверов, BungeeCord, Velocity, Waterfall и аналогичных решений, если работа требует значительного времени;
- перенос крупных проектов;
- восстановление сервера после серьезных повреждений, вызванных действиями Клиента или стороннего ПО;
- настройка VPS/VDS или выделенных серверов;
- Linux-администрирование;
- настройка firewall, Docker, баз данных, nginx, apache, ssh, системных служб и сетевых маршрутов;
- устранение проблем, вызванных нелицензионным, вредоносным, несовместимым или неизвестным программным обеспечением;
- выполнение работ, требующих доступа к сторонним аккаунтам Клиента, если такой доступ небезопасен или невозможен;
- постоянное сопровождение сервера в режиме администратора проекта.

5.7. Если запрос Клиента требует больше времени, чем доступно в рамках лимита услуги, Исполнитель вправе:

- выполнить только часть работ в пределах доступного лимита;
- предложить Клиенту оплатить дополнительные работы;
- предложить услугу почасового администрирования;
- отказать в выполнении запроса в рамках услуги «Ассистент по серверу».

5.8. Исполнитель самостоятельно оценивает сложность и предполагаемую длительность работ.

5.9. Если выполнение запроса невозможно без дополнительных данных от Клиента, срок выполнения приостанавливается до момента получения необходимых данных.

6. Почасовое администрирование VPS/VDS и выделенных серверов

6.1. Услуга почасового администрирования применяется к VPS/VDS, выделенным серверам и иным задачам, выходящим за пределы услуг «Приоритетная поддержка» и «Ассистент по серверу».

6.2. Стоимость услуги составляет **990 рублей за 1 час работы специалиста**, если иная стоимость не указана на сайте Исполнителя или не согласована сторонами отдельно.

6.3. В рамках почасового администрирования могут выполняться:

- настройка VPS/VDS;
- настройка выделенного сервера;
- установка и настройка программного обеспечения;
- базовое Linux-администрирование;
- настройка веб-сервера;
- настройка баз данных;
- настройка firewall;
- настройка Docker;
- миграция данных;
- диагностика нагрузки;
- настройка сервисов;
- иные технические работы по согласованию с Клиентом.

6.4. Почасовое администрирование оказывается только после предварительной оценки задачи и согласования с Клиентом.

6.5. Минимальный оплачиваемый объем работ — 1 час, если иное не указано на сайте или не согласовано сторонами.

6.6. Если задача требует больше времени, чем было предварительно согласовано, Исполнитель уведомляет Клиента и продолжает работу только после согласования дополнительного времени.

6.7. Исполнитель не гарантирует достижение результата, если результат зависит от стороннего программного обеспечения, действий третьих лиц, технических ограничений, отсутствия доступа, повреждения данных, несовместимости ПО или иных обстоятельств, не зависящих от Исполнителя.

7. SLA и сроки оказания услуг

7.1. SLA действует только в рабочее время: с 08:00 до 21:00 по московскому времени, с понедельника по пятницу.

7.2. Для услуги «Приоритетная поддержка» обращения Клиента обрабатываются с повышенным приоритетом относительно обращений Клиентов без активной услуги.

7.3. Для услуги «Ассистент по серверу» устанавливаются следующие целевые сроки:

- первичный ответ — до 1 часа в рабочее время;
- начало оценки обращения — до 1 часа в рабочее время;
- выполнение работ — до 24 часов с момента получения всей необходимой информации от Клиента.

7.4. Срок выполнения работ может быть увеличен, если:

- Клиент не предоставил необходимые данные;
- задача требует дополнительного согласования;
- работа зависит от сторонних сервисов;
- требуется ожидание ответа от Клиента;
- требуется создание резервной копии перед выполнением работ;
- запрос выходит за рамки стандартной сложности;
- существует риск нарушения работоспособности сервера;
- обращение поступило вне рабочего времени.

7.5. Обращение, поступившее вне рабочего времени, считается полученным в начале следующего рабочего периода.

7.6. SLA не применяется к авариям, массовым сбоям, DDoS-атакам, техническим работам, обстоятельствам непреодолимой силы, сбоям у провайдеров связи, дата-центров, платежных систем, сторонних сервисов и программного обеспечения.

7.7. SLA является целевым сроком обработки и выполнения работ, а не гарантией решения любой технической проблемы.

8. Порядок обращения за услугами

8.1. Для получения услуги Клиент создает тикет или обращается в официальный канал поддержки Исполнителя.

8.2. Клиент обязан подробно описать проблему или задачу, указать сервер, приложить логи, скриншоты, сообщения об ошибках и иную информацию, необходимую для диагностики.

8.3. Исполнитель вправе запросить дополнительные данные.

8.4. Если Клиент не предоставляет необходимые данные, Исполнитель вправе приостановить выполнение работ или закрыть обращение без выполнения.

8.5. Исполнитель вправе объединять несколько однотипных обращений Клиента в одно обращение.

8.6. Исполнитель вправе разделить один крупный запрос Клиента на несколько отдельных задач.

9. Оценка сложности заявок

9.1. Все обращения по услуге «Ассистент по серверу» могут быть оценены Исполнителем по сложности:

Малая задача — ориентировочно до 15 минут.

Пример: проверить лог, изменить один параметр, установить один простой плагин.

Средняя задача — ориентировочно от 15 до 60 минут.

Пример: настроить отдельный плагин, помочь с ошибкой запуска, обновить ядро, проверить конфликт плагинов.

Крупная задача — ориентировочно более 60 минут.

Пример: создание сборки, перенос крупного проекта, настройка сети серверов, комплексная оптимизация, сложная миграция.

9.2. Малые и средние задачи могут выполняться в рамках услуги «Ассистент по серверу» при наличии доступного лимита времени.

9.3. Крупные задачи не входят в услугу «Ассистент по серверу» и могут быть выполнены только по отдельному согласованию, в том числе в рамках почасового администрирования.

9.4. Оценка сложности является предварительной и может быть изменена в процессе выполнения работ, если выявлены новые обстоятельства.

10. Доступы и безопасность

10.1. Клиент несет ответственность за предоставление корректных и безопасных доступов.

10.2. Исполнитель не обязан принимать доступы, переданные небезопасным способом.

10.3. Исполнитель вправе отказать в выполнении работ, если предоставление доступа создает риск компрометации данных Клиента или инфраструктуры Исполнителя.

10.4. Клиент обязан самостоятельно сохранить резервные копии важных данных, если иное прямо не согласовано с Исполнителем.

10.5. Исполнитель вправе создать резервную копию перед выполнением работ, если считает это необходимым.

10.6. Исполнитель не несет ответственности за потерю данных, вызванную действиями Клиента, сторонним программным обеспечением, несовместимостью плагинов, модов, ядер, скриптов или отсутствием актуальной резервной копии.

11. Ограничения ответственности

11.1. Исполнитель оказывает услуги с разумной технической заботливостью, но не гарантирует, что любая проблема Клиента может быть устранена.

11.2. Исполнитель не несет ответственности за:

- ошибки сторонних плагинов, модов, ядер и сборок;
- несовместимость программного обеспечения;
- действия Клиента или третьих лиц;
- удаление или повреждение данных Клиентом;
- блокировки со стороны сторонних сервисов;

- ограничения лицензий стороннего ПО;
- последствия установки нелегального или модифицированного ПО;
- невозможность выполнения работ из-за отсутствия доступов;
- снижение производительности, вызванное самой сборкой, модами, плагинами или действиями игроков.

11.3. Исполнитель не обязан выполнять работы, которые могут привести к нарушению закона, правил платформ, лицензионных соглашений, прав третьих лиц или безопасности инфраструктуры.

11.4. Ответственность Исполнителя по дополнительной услуге ограничивается стоимостью соответствующей дополнительной услуги за расчетный период, если иное прямо не предусмотрено законом.

12. Оплата и период действия услуг

12.1. Стоимость дополнительных услуг указывается на сайте Исполнителя или в личном кабинете.

12.2. Услуги подписочного типа оказываются в течение оплаченного периода.

12.3. При неоплате следующего периода действие услуги прекращается.

12.4. При прекращении действия услуги неиспользованные лимиты времени не компенсируются и не переносятся.

12.5. Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном Публичной офертой и применимым законодательством.

12.6. Если услуга была фактически оказана полностью или частично, Исполнитель вправе удержать стоимость фактически оказанных услуг.

13. Изменение условий Регламента

13.1. Исполнитель вправе изменять настоящий Регламент.

13.2. Новая редакция Регламента вступает в силу с момента публикации на сайте Исполнителя, если иной срок не указан в самой редакции.

13.3. Изменения не применяются к уже оплаченному периоду услуги, если ухудшают положение Клиента, за исключением случаев, когда изменения вызваны требованиями закона, безопасности или технической необходимости.

14. Заключительные положения

14.1. Во всем, что не урегулировано настоящим Регламентом, стороны руководствуются Публичной офертой Исполнителя и применимым законодательством.

14.2. Если отдельное положение настоящего Регламента будет признано недействительным, это не влияет на действительность остальных положений.

14.3. Настоящий Регламент размещается на сайте Исполнителя и доступен Клиенту до оформления заказа.

15. Текст чекбокса при заказе услуги

При заказе услуги Клиент подтверждает согласие следующим текстом:

«Я ознакомился и принимаю условия Публичной оферты, Политики конфиденциальности и Регламента оказания дополнительных услуг EGN. Я понимаю, что услуга “Приоритетная поддержка” предоставляет повышенный приоритет обработки обращений, но не включает выполнение технических работ. Я понимаю, что услуга “Ассистент по серверу” включает до 2 часов работ в месяц только по игровому серверу и не распространяется на VPS/VDS, выделенные серверы и создание сервера “под ключ”.»

16. Краткое описание услуг для страницы заказа

Приоритетная поддержка

Ваши тикеты и сообщения обрабатываются выше в очереди относительно пользователей без приоритетной поддержки. Услуга не включает выполнение технических работ.

Ассистент по серверу

Помощь с игровым сервером: диагностика, настройка, плагины, моды, конфиги и базовая оптимизация. Включено до 2 часов работ в месяц. Не распространяется на VPS/VDS, выделенные серверы и создание сервера “под ключ”.

Почасовое администрирование

Технические работы по VPS/VDS, выделенным серверам и сложным задачам. Стоимость — 990 ₽/час. Работы выполняются после оценки и согласования.