

Все характеристики SLA

Характеристики	Basic	Premium	Individual
Доступность	99,5%	99,9%	По согласованию сторонами
Время реакции на заявки	2 часа	30 мин	
Время оповещения о ходе работ	4 часа	1 час	
Время предоставления подменного оборудования ¹	8 часов	3 часа	
Выделенное время на обработку плановых работ техниками в ДЦ в нерабочее время	–	2 часа	
Время обработки инцидентов	24*7	24*7	
Время обработки заявок обслуживания технической поддержкой	8-20 Рабочее время 12/5 UTC+1 (Берлин)	24*7	
Размер максимальной компенсации	50% от месячной стоимости недоступной услуги	100% от месячной стоимости недоступной услуги	

¹ Замена сервера выполняется на сервер вендора Supermicro (по характеристикам максимально приближенным к рабочей конфигурации клиента) или из подменного фонда клиента (в случае заказа).


COLOBRIDGE
 IT Solutions made in Germany


 Colobridge GmbH
 Scharfe Lanke 109-131 13595 Berlin, Germany
 Handelsregister: HRB Charlottenburg 137986 B,
 USt-IdNr.: DE 272131073

Copyright © 2010-2019 «Colobridge». All rights reserved.


 +38 (044) 393 - 42 - 46
 +49 (6172) 981 - 99 - 67


 sales@colobridge.net
 www.colobridge.net