

Всі характеристики SLA

Характеристики	Basic	Premium	Individual
Доступність	99,5%	99,9%	За згодою сторін
Час реакції на заявки	2 години	30 хвилин	
Час оповіщення про хід робіт	4 години	1 година	
Час надання підмінного обладнання ¹	8 годин	3 години	
Виділений час на обробку планових робіт техніками в ДЦ в неробочий час	—	2 години	
Час обробки інцидентів	24*7	24*7	
Час обробки заявок обслуговування технічною підтримкою	8—20 робочий час 12/5 UTC+1 (Берлін)	24*7	
Розмір максимальної компенсації	50% від місячної вартості недоступної послуги	100% від місячної вартості недоступної послуги	

¹ Заміна сервера виконується на сервер вендора Supermicro (з характеристиками, максимально наближеними до робочої конфігурації клієнта) або з підмінного фонду клієнта (в разі замовлення).