

Всі характеристики SLA

Характеристики	Basic	Premium	Individual
Доступність	99,5%	99,9%	За узгодженням 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 у ДЦ у 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% місячної вартості недоступної послуги	100% місячної вартості недоступної послуги	

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


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