# SLA (Service Level Agreement)

Соглашение об уровне обслуживания между [Название компании] (Исполнитель) и [Название заказчика] (Заказчик).

## 1. Введение

Настоящее Соглашение вступает в силу с [Дата начала] и действует до [Дата окончания].

Цель данного документа – определить уровень предоставления услуг, обеспечить прозрачность взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком, а также установить параметры качества предоставляемых услуг.

## 2. Описание услуг

Исполнитель обязуется предоставлять следующие услуги:

- [Описание услуги 1]

- [Описание услуги 2]

- [Описание услуги 3]

## 3. Время реакции и приоритетность заявок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Приоритет | Время реакции | Время решения |
| Высокий | [Время реакции] | [Время решения] |
| Средний | [Время реакции] | [Время решения] |
| Низкий | [Время реакции] | [Время решения] |

## 4. Гарантии и метрики качества

Исполнитель гарантирует доступность сервиса [Процент доступности] % в месяц. В случае превышения времени простоя, заказчику компенсируется [Сумма компенсации].

## 5. Штрафные санкции

В случае невыполнения SLA заказчик имеет право применить штрафные санкции:

- [Описание штрафа 1]

- [Описание штрафа 2]

## 6. Условия расторжения

Договор может быть расторгнут в следующих случаях:

- [Условие расторжения 1]

- [Условие расторжения 2]

## 7. Архивация и бэкапы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид данных | Частота бэкапов | Глубина хранения | Время восстановления |
| Файлы пользователей | [Частота] | [Глубина] | [Время] |
| Общее дисковое пространство | [Частота] | [Глубина] | [Время] |
| Полный бэкап системы | [Частота] | [Глубина] | [Время] |

## 8. Способы связи и отчетность

Заказчик может подать заявку следующими способами:

- Email: [Email]

- Телефон: [Номер телефона]

- Система Help Desk: [URL]