

SLA / УСЛОВИЯ ПОДДЕРЖКИ (ПРИМЕР)

Размещено для ознакомления. Применяется только при наличии действующего договора и согласованных условий поддержки.

1. Область действия

- SLA описывает порядок поддержки после внедрения (если предусмотрено договором).
- Конкретные уровни сервиса и окна поддержки согласуются индивидуально.

2. Каналы и порядок обращений

- Электронная почта / система заявок / согласованный мессенджер (по договору).
- К обращению прикладываются: описание проблемы, шаги воспроизведения, скриншоты/логи (при наличии).

3. Ограничения

- SLA не покрывает изменения вне согласованного объёма работ.
- SLA не распространяется на сбои сторонних сервисов, не контролируемых Исполнителем.

Дисклеймер: настоящая версия — пример. Финальные параметры поддержки фиксируются в подписанных документах.