

Додаток №3
до Договору № РУ- ____/
від «__» ____ 20_р.

SLA **(Угода про рівень надання послуг)**

Виконавець зобов'язується надавати Замовнику необхідну технічну і консультаційну підтримку з питань, пов'язаних із функціонуванням замовленої послуги.

Виконавець не відповідає за зміст інформації, яку Замовник розміщує на web-вузлі, що обслуговується серверами Замовника.

Категорії надійності надання послуг Виконавцем:

Категорія надійності 1 - TIER3

Виконавець зобов'язується підтримувати досяжність (uptime) обладнання замовника на рівні не менш 99,9%, упродовж промислового періоду надання послуг.

Виконавець гарантує резервування серверу, мережної інфраструктури і датацентра.

- максимальний простій до -30 хвилин на місяць;
- час відновлення роботи ресурсу -15 хвилин.

Перевищення терміну простою компенсується з розрахунку 15 хвилин = 1 доба безкоштовного сервісу.

Категорія надійності 2 - TIER2

Виконавець зобов'язується підтримувати досяжність (uptime) обладнання замовника на рівні не менш 99,8%, упродовж промислового періоду надання послуг.

Виконавець гарантує резервування серверу, мережної інфраструктури.

- максимальний час простою при цій категорії - до 60 хвилин в місяць;
- час відновлення роботи ресурсу - 25 хвилин.

Перевищення терміну простою компенсується з розрахунку 30 хвилин = 1 доба безкоштовного сервісу.

Категорія надійності 3

Сервіси захисту сайтів від атак, що передбачають нетривалий простій на час налагодження системи фільтрації та усунення вже існуючих збоїв, з ризиком повтору масованої атаки. Виконавець не гарантує працездатності backend серверу, підтримка якого не входить до зони відповідальності Виконавця за даним Договором. При цьому термін непрацездатності робочого стану операційного середовища Замовника через планові або регламентні роботи не повинен перевищувати 4 годин на місяць. Перевищення терміну простою компенсується з розрахунку 1 година = 1 доба безкоштовного сервісу.

- час відновлення роботи сервісу - 25 хвилин.

