

Приложение SLA по техническому обслуживанию оборудования

Приложение № ____ к договору технического обслуживания оборудования от «__» _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ SLA ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

1. Категории инцидентов и сроки реагирования

- Критический инцидент (полная остановка): срок реакции __, прибытие __
- Высокий приоритет (частичная неисправность): срок реакции _____
- Стандартный инцидент (плановая неисправность): срок реакции _____
- Запрос на консультацию / настройку: срок ответа _____

2. Плановое обслуживание и восстановление

- Периодичность плановых технических выездов: _____
- Состав профилактических работ при плановом выезде: _____
- Допустимое максимальное время восстановления (RTO): _____
- Порядок эскалации при нарушении сроков: _____

Условия настоящего приложения обязательны для сторон. При нарушении сроков реагирования применяются штрафные санкции, предусмотренные договором.

Заказчик	Исполнитель
_____ / _____	_____ / _____