

## **SLA (Гарантія якості послуг)**

**SLA (Service Level Agreement)** – угода про якість послуг, що надаються компанією westelecom, де визначаються вимоги до якості послуг та обставини, які їх скасовують.

SLA не забезпечує відшкодування збитків або компенсації недоотриманої вигоди.

### **Компанія westelecom гарантує:**

1. встановлення обладнання в 19" стійки
2. підключення сервера до порту Ethernet, виділення постійної IP-адреси
3. працездатність нашої інфраструктури не менше **99,998%** за підсумками річної статистики.
4. забезпечення безперебійного електроживлення сервера (220В, UPS, запасний канал електроживлення на окрему підстанцію);
5. забезпечення збереження сервера;
6. підтримання стабільного температурного режиму встановленого обладнання;
7. час реакції на аварійні ситуації – протягом години;
8. цілодобовий моніторинг стану обладнання та всіх сервісів;
9. оперативну технічну підтримку 24x7;
10. надання доступу до обладнання відповідно до Регламенту.

### **Обставини, які скасовують дію SLA:**

1. Планові і аварійні роботи.
2. Дії самого Замовника (в тому числі неумисні або по необережності) або інших осіб, яким клієнт передав свої дані та які призвели до погіршення працездатності обладнання або інших негативних наслідків.
3. Злом облікового запису клієнта, в тому числі через уразливість в серверному ПО, мережева атака на будь-який ресурс сервера.
4. Призупинення послуги з адміністративної причини (закінчення терміну дії договору, виникнення заборгованості, створення високого навантаження на сервер і т.д.).
5. Обставини непереборної сили (форс-мажор). До таких обставин відносяться: пожежа, стихійні лиха, військові дії або рішення влади, протиправні дії третіх осіб.