СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ (SLA)
(Приложение № [] **к Договору №** [] от [«**»** _____ 20 г.])

г. [**Город**]
Дата: [**«»** _____ 20 **г**.]

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее Соглашение определяет условия доступности, поддержки и восстановления Сервиса [название], предоставляемого [Наименование Исполнителя] (далее — Исполнитель) для [Наименование Заказчика] (далее — Заказчик).
1.2. В случае противоречий между Договором и настоящим SLA применяются условия SLA в части уровня услуг.

2. **Термины и определения**

2.1. Сервис — [описание сервиса/ПО].
2.2. Доступность — процент времени в расчётном периоде, когда Сервис функционирует в соответствии с Договором.
2.3. Простой — период, когда Сервис недоступен или функционирует с существенными ошибками.
2.4. Инцидент — событие, приводящее к нарушению доступности или функциональности Сервиса.
2.5. Расчётный период — календарный месяц.
2.6. Плановые работы — технические работы, о которых Заказчик уведомлён не позднее чем за [24] часа.

3. **Уровень доступности Сервиса**

3.1. Целевая доступность Сервиса: 99,[__]% в месяц.
3.2. Доступность рассчитывается по формуле:
Доступность = (Общее время − Время простоя) / Общее время × 100%,
где из Времени простоя исключаются плановые работы и форс-мажор.

4. **Время реакции и устранения инцидентов**

Приоритет	Описание	Время реакции	Время восстановления
Critical (P1)	Сервис полностью недоступен	15 мин	4 часа
High (P2)	Ключевая функция недоступна	30 мин	8 часов

Приоритет	Описание	Время реакции	Время восстановления
Medium (P3)	Ограниченная деградация	2 часа	2 рабочих дня
Low (P4)	Консультация/косметический дефект	8 часов	5 рабочих дней

4.1. Время реакции — с момента получения обращения через [канал поддержки: e-mail / тикет-система / телефон].
4.2. Время восстановления — с момента регистрации инцидента до восстановления работоспособности.

5. **Каналы и режим поддержки**

5.1. Поддержка осуществляется: [e-mail support@..., тикет-система, телефон].
5.2. Режим поддержки: [24/7 / 09:00–18:00 по МСК в рабочие дни].
5.3. Язык поддержки: [русский].

6. **Компенсации** (Service Credits)

6.1. При недостижении целевой доступности Исполнитель предоставляет Заказчику скидку/кредит:

Доступность	Размер компенсации (% от месячной платы)
99,0–99,9%	5%
95,0–98,99%	10%
90,0–94,99%	25%
ниже 90%	50%

6.2. Компенсация предоставляется по письменному заявлению Заказчика в течение [30] дней после окончания расчётного периода.
6.3. Компенсация является единственным средством возмещения за нарушение SLA и не заменяет возмещения прямого ущерба, если иное не установлено Договором.

7. **Исключения**

7.1. SLA не применяется в случае:
а) плановых работ, уведомление о которых направлено заранее;
б) форс-мажора;
в) действий Заказчика или третьих лиц, приведших к инциденту;
г) неисправностей на стороне интернет-провайдера Заказчика;
д) использования Заказчиком неподдерживаемых браузеров/устройств.

8. **Отчётность и коммуникации**

8.1. Исполнитель ежемесячно предоставляет отчёт о доступности до [5] числа следующего месяца.
8.2. Уведомления об инцидентах направляются через [статус-страницу / e-mail / Telegram].

9. **Срок действия и изменение**

9.1. SLA действует с даты подписания Договора до его прекращения.
9.2. Изменения оформляются дополнительным соглашением Сторон либо публикуются Исполнителем с уведомлением Заказчика за [30] дней.

10. **Подписи Сторон**

Исполнитель: [Наименование, ИНН, адрес, подпись, ФИО, должность]
Заказчик: [Наименование, ИНН, адрес, подпись, ФИО, должность]