

Техническая поддержка. Базовые уровни SLA

| | sla-1 | sla -2 | sla-3 |
|----------------------------------|--------|--------|--------|
| Абонентская плата (руб.) | 10 000 | 40 000 | 70 000 |
| Стоимость нормо-часа (руб.) | 2000 | 1800 | 1500 |
| Время реакции на обращение (час) | 2 | 2 | 2 |
| Hot task | | | |
| Стоимость нормо-часа (руб.) | 3500 | 3000 | 2500 |
| Время реакции на обращение (мин) | 30 | 30 | 30 |

В первый месяц поддержки в обязательном порядке проводятся работы:

- ✓ аудит проекта;
- ✓ разработка регламента обновления;
- ✓ настройка схемы обновления;
- ✓ рекомендации по настройке хостинга, возможно смена площадки;
- ✓ формирование чек-листов;
- ✓ прохождение монитора качества.