Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

г. Минск

в редакции №001 от 02.04.2026г.

Приоритеты заявок и сроки их обработки

Приоритет	Описание	Время реакции	Способ связи
Аварийный	Сбой серверов, потеря связи, отсутствие доступа к ключевым сервисам	до 10 мин	Звонок по телефону
Высокий	Отсутствие возможности выполнять прямые обязанности сотрудника.	до 10 мин	Звонок по телефону
Стандартный	Консультации; технические проблемы, не препятствующие выполнению прямых обязанностей сотрудника	до 30 мин	Сообщение в групповой чат
Плановый	Запланированные работы	-	Сообщение в групповой чат

Время реакции — это период времени, в течение которого Исполнитель обязуется ответить на запрос Заказчика или инцидент, после получения сведений. Этот показатель определяет, как быстро Исполнитель начинает работать над заявкой.

Средства связи Исполнителя

- Часы работы: Пн–Пт, 9:00–18:00
- Электронная почта: info@admintek.by
- Телефон: +375 44 744 76 77, +375 744 79 66
- Telegram: @BY_Admintek_Bot