

## УГОДА ПРО РІВЕНЬ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

### ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

Даний документ визначає поняття якості послуг з розміщення (хостингу) програмного забезпечення (надалі «Послуга»), що надаються та супроводжуються Виконавцем даного Договору (надалі «Провайдер»).

### ІНФРАСТРУКТУРА ПІДТРИМКИ ПОСЛУГ:

Провайдер забезпечує технічну та консультативну підтримку Послуг за допомогою наступних рівнів:

<b>ПІДТРИМКА КОРИСТУВАЧІВ:</b>	забезпечує прийняття та обробку звернень від користувачів послуг та керує ескалацією проблем у роботі послуг (на внутрішні підрозділи Провайдера, підрядників, підрозділи Замовника)
<b>ЕКСПЛУАТАЦІЯ:</b>	забезпечує адміністрування та налагодження апаратного та програмного забезпечення для вирішення всіх проблем з Послугами, які надійшли від ПІДТРИМКИ КОРИСТУВАЧІВ
<b>РОЗРОБКА ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ:</b>	забезпечує розробку/модифікацію програм та програмних додатків для вирішення проблем, які неможливо вирішити на попередніх рівнях.

### ВИЗНАЧЕННЯ ПОСЛУГИ:

- Консультативна Підтримка користувачів – 7 днів на тиждень, з 0-00 до 24-00 годин за Київським часом російською/українською мовою;
- Моніторинг мережі передачі даних та вирішення проблем із обладнанням технічної площадки Провайдера;
- Обслуговування серверного апаратного забезпечення, що використовується для надання послуг, моніторинг його роботи та вирішення проблем;
- Обслуговування операційних систем, встановлення оновлень, перехід до нових версій, вирішення проблем. Провайдер виконує моніторинг портів та серверного програмного забезпечення як з локальної мережі Провайдера, так й ззовні (з інших технічних площадок). Провайдер відслідковує стан дисків, завантаження оперативної пам'яті, процесорів, мережових адаптерів для підтримання оптимальних навантажень на сервери, що задіяні у наданні послуг Замовникам. У разі надходження інформації про неоптимальний стан та/або збої, Провайдер одразу приступає до виявлення проблем та їх вирішення.
- Резервне копіювання даних з серверів задіяних в наданні послуг (щоденно, резервні копії створюються Провайдером для відновлення надання послуг у разі виникнення збою, кількість копій – мінімум за останні 3 дні).

### РІВНІ ЯКОСТІ ПОСЛУГ:

#### ТЕРМІНИ:

#### ДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГИ

Доступність послуги визначається як загальний час безвідмовної роботи:

- для Exchange – роботи веб-клієнту <https://owa.cloud.net.ua/owa>,
- для вузла SharePoint - роботи вузла Замовника,
- для віртуального серверу – дані системи віртуалізації Провайдера та доступності підключення до мережі передачі даних Провайдера, віднімаючи час простою, що був витрачений на обслуговування (з різних причин) та час простою з форс-мажорних причин та причин, що знаходяться поза зоною контролю Провайдера.

#### СЕРЕДНІЙ ЧАС ДО ВІДНОВЛЕННЯ (СЧДВ)

СЧДВ – це період часу між моментом, коли був зафіксований збій у роботі Послуги та моментом, коли роботу Послуги було повністю відновлено.

### ДОСТУПНІСТЬ

**ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ПРОВАЙДЕРА** (вимірюється щомісяця)

Час роботи ПІДТРИМКИ КОРИСТУВАЧІВ	З 0-00 до 24-00, з понеділка по неділю		
Періоди обслуговування	Оновлення Microsoft	Кожні 2,4-а субота місяця, з 20:00 до 21:00	
	Невідкладні оновлення та заплатки (patches, fixes)	Як цього вимагає оновлення, але не раніше ніж за 2 години після попередження Замовника	
Доступність Послуг	<b>Мережа передачі даних</b>	99,85%	
	<b>Сервери</b>	99,80%	
	<b>Доставка e-mail</b>	Отримання надісланого повідомлення протягом 1 хвилини	
Середній час реакції на звернення		<b>Email</b>	<b>Телефон</b>
ПІДТРИМКА КОРИСТУВАЧІВ	В робочий час*	Протягом 1 години	Протягом 30 хвилин
	В неробочий час**	Постачальник прикладає максимальних зусиль для відповіді	Провайдер прикладає максимальних зусиль для відповіді
СЧДВ	Протягом 8 годин		

\* робочий час з понеділка по п'ятницю, з 9-00 до 18-00

\*\* з 18-00 до 9-00 кожен робочий день, субота, неділя, офіційно оголошені в Україні святкові та інші неробочі дні

\*\*\* Доступність мережі та серверів визначається за даними моніторингу HTTP-портів

## РОЗРАХУНОК ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ

Замовник має право отримати знижку на абоненту плату за Послуги у наступному розрахунковому періоді у разі, якщо Провайдер не виконав визначені вище зобов'язання. Розрахунок розміру знижки наведений нижче.

**СЧР** = ЗЧ – ХЗО – ХНО – ОО – ХФМ – АО

**СЧП** = ЗЧП – ХЗО – ХНО – ОО – ХФМ – АО

**ДОСТУПНІСТЬ** = ((СЧР - СЧП)/СЧР)\*100,

де:

**ЗЧ** = Загальний час. Планова кількість хвилин роботи Послуг за календарний місяць згідно з зобов'язань по доступності.  
**ХНО** = Хвилин незапланованого обслуговування. Кількість хвилин простою з причин незапланованого обслуговування.

**ХЗО** = Хвилин запланованого обслуговування. Кількість хвилин простою з причин запланованого обслуговування.

**ОО** = Обов'язкове обслуговування. Кількість хвилин простою з причин обов'язкового обслуговування.

**ХФМ** = Хвилин простою при форс-мажорі. Кількість хвилин простою систем з причин, що не входять до зони контролю Провайдера, наприклад, розподілена атака на відмову послуг (DDoS), стихійне лихо, політична нестабільність тощо.

**АО** = Аварійне обслуговування. Кількість хвилин простою систем з причин аварійного обслуговування.

**ЗЧП** = Зважений час простою. Зважений час простою в хвилинах.

**СЧР** = Скоригований час роботи.

**СЧП** = Скоригований час простою.

Ставка знижки наведена у таблиці нижче:

Доступність		Знижка
Мережа передачі даних	Сервер	
>99,85%	>99,80%	Без знижки
99,50% - 99,84%	99,00% - 99,79%	10%
99,00% – 99,49%	98,00% - 98,99%	20%
<98,99%	<97,99%	30%

При розрахунку доступності при визначенні ЗЧП не враховуються наступні простої:

1. Всі періоди обслуговування за місяць (заплановані, незаплановані, аварійні, обов'язкові).
2. Всі періоди простою пов'язані з проблемами доступу до Інтернет на інфраструктурою, яка не є власністю або не обслуговується Провайдером.
3. Всі періоди простою пов'язані з проблемами у програмному забезпеченні, що використовується Замовником в роботі з

Послугами та не обслуговується/підтримується Провайдером.

4. Простої мережі або Послуги, що пов'язані з використанням злісного (malicious) програмного забезпечення Замовником, його співробітниками, клієнтами, або іншими особами асоційованими з Замовником, яке негативно впливає на роботу серверів Постачальника (наприклад, сканування, спуфінг/spoofing, розсилка спаму тощо).

5. Простої з інших, непередбачуваних причин, що виходять за рамки зони контролю Провайдера.

Замовник повинен сповістити Провайдера протягом 30 діб з моменту виявлення простою для того щоб скористатися можливістю отримання знижки (якщо така буде визначена).

#### **МОНІТОРИНГ НАВАНТАЖЕННЯ:**

Провайдер прикладає зусиль для забезпечення передбаченого рівня доступності та продуктивності систем. Це досягається шляхом відслідковування утилізації обчислювальних ресурсів (дисків, оперативної пам'яті, навантаження процесора). Якщо ситуація змінюється, Провайдер попереджає Замовника про такі зміни та направляє рекомендації, які можуть/мають бути враховані Замовником для подальшої безперервної та надійної роботи з Послугами. В деяких випадках можлива необхідність придбання Замовником додаткового забезпечення (апаратного чи програмного).

#### **ЦІЛІСНІСТЬ ДАНИХ:**

Провайдер прикладає комерційно обґрунтованих максимальних зусиль для забезпечення цілісності даних, що є частиною Послуг, шляхом їх своєчасного та регулярного резервного копіювання. Провайдер має право взяти додаткову плату за відновлення даних з резервної копії, якщо такий запит надійшов від Замовника.

#### **ОБОВ'ЯЗКИ ЗАМОВНИКА**

##### **ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПРОБЛЕМИ:**

Замовник несе відповідальність за своєчасне повідомлення про проблеми, що виникають з Послугами. Звернутись до Служби ПІДТРИМКИ КОРИСТУВАЧІВ можна будь-яким з наступних способів:

**Електронна пошта**

support@cloud.net.ua

**Телефон/факс:**

+38 (044) 363-93-94