

# Угода про якість обслуговування (SLA)

## 1. Основні показники угоди про якість обслуговування

1. Ресурси користувача доступні з належною якістю **99.9%** часу за підсумками року (простій близько 18 годин в рік)
2. Другорядні ресурси, некритичні для основної послуги, доступні з належною якістю **99.5%** часу. Такими ресурсами є: сайт, особистий кабінет. (максимальний простій близько 60 хвилин в тиждень, плановий показник - 99.9%, без компенсації)

Угода SLA не забезпечує компенсацію збитків або недоотриманої вигоди. Мета угоди - чітко декларувати нашу зацікавленість в якісному наданні послуг і дати орієнтири по якості всіх ключових показників, які ми пропонуємо.

У тому випадку, якщо досягнуті показники якості послуг відрізняються від заявлених, можлива компенсація (деталі нижче).

## 2. Доступність служби технічної підтримки

1. Доступність служби підтримки в робочий час (Київ) протягом **98%** часу (можлива планова недоступність в районі 30 хвилин в день).
2. Моніторинг за участю фахівців проводиться 24/7 протягом **97.5%** часу (можлива планова недоступність фахівців в районі 4 годин на тиждень).

Відповідно до угоди SLA, доступність служби підтримки забезпечує прийом і класифікацію повідомлень про некоректну роботу ресурсів. Це не потрібно для початку робіт при аваріях, тому що моніторинг всіх ресурсів здійснюється автоматично незалежно від ваших звернень, але дозволяє підвищити якість адресації проблем в сумнівних випадках.

Доступність служби підтримки є плановими показниками, невиконання яких не призводить до компенсації. У разі глобальних проблем в роботі доступність служби підтримки знижується.

## 3. Деталі роботи угоди про рівень надання послуг

Угода про якість обслуговування має певні обмеження. Їх суть зводиться до того, що ми можемо забезпечити контроль тільки тих параметрів надання послуг, які знаходяться під нашим повним управлінням.

1. Якісним наданням послуг є наступне:
  1. Веб-сервер повертає системну помилку не частіше ніж 1 раз на 200 запитів.
  2. Перерва в роботі ресурсів менш ніж на 3 хвилини не частіше 5 разів на день не вважається часом простою.
  3. Перерва в роботі ресурсів менш ніж на 15 хвилин не частіше 1 разу на тиждень не вважається часом простою.

2. Перераховані нижче фактори частково скасовують дію SLA. У тому випадку, якщо зазначений нижче фактор був причиною порушення рівня обслуговування, в загальній статистиці недоступність не враховується:
  1. Недоступність ресурсів в силу прямих зловмисних дій третіх осіб (взлом, адресні атаки з метою створити ситуацію "відмова в обслуговуванні").
  2. Недоступність, причиною якої є планові роботи або аварії вищестоящих мережевих операторів. За запитом надається коментар вищестоящого оператора.
  3. Недоступність, причиною якої є планові роботи або аварії дата-центрів, в яких розміщено обладнання. У тому випадку, якщо така аварія призвела до збоїв в електроживленні обладнання, період обмеження дії SLA становить 72 години з моменту завершення робіт по аварії в дата-центрі.
3. Роботи, що необхідні для підтримки апаратури і ПО сервера в справному вигляді, в тому числі з простоем в наданні послуг, не класифікуються як аварійний простій. У тому випадку, якщо зазначений нижче фактор був причиною порушення рівня обслуговування, в загальній статистиці недоступність не враховується:
  1. Допускається проведення робіт по обслуговуванню обладнання або ПЗ. Роботи по обслуговуванню проводяться в період крім 8:00 - 22:00 робочих днів (час київський) з повідомленням про проведення робіт в особистому кабінеті клієнта або іншим способом.
  2. Допускається проведення форс-мажорних робіт з обслуговування обладнання або ПЗ з позаплановим повідомленням в момент початку проведення робіт, в тому числі в робочий час, якщо відтермінування робіт створює явну загрозу для втрати даних або погіршує прогноз можливих наслідків і/або строків відновлення.

#### **4. Відповідальність за виконання показників і компенсації**

У тому випадку, якщо зазначені параметри не виконуються, клієнт має можливість отримати компенсацію.

1. Порядок звернення у разі простою:
  1. Запити з обліку часу простою приймаються тільки за допомогою створення звернення через email: **support@addresses.com.ua** протягом 5 діб з моменту недоступності ресурсів. Короткий термін обумовлений тим, що пізніше можуть бути втрачені важливі дані, необхідні для повного аналізу проблеми.
  2. У зверненні необхідно вказати login, час початку проблеми, час закінчення проблеми, джерело зазначених даних, а також історію попередніх проблем, якщо вони впливають на показники SLA.
  3. Проводиться перевірка вказаних даних в термін до 3-х робочих днів. У тому випадку, якщо за даними провайдера (логи, моніторинг, звернення інших клієнтів) описаної аномалії в роботі ресурсу встановити не можливо або проблема іншого типу не підтверджується, в фіксації збою відмовляється.
2. Порядок компенсації і способи забезпечення SLA:
  1. Будь-яка відповідальність по SLA поширюється тільки на договори, які мають сплачений тарифний план з ненульовою абонентською платою, а також термін заборгованості за поточними послугами менше 15 днів на момент виникнення аварійної події.

2. Будь-яка відповідальність по SLA (компенсації) абсолютно обмежена тільки наданням типових послуг нашої компанії, які здійснюються безоплатно або зі знижкою, в якості компенсації за вказаними далі правилам.
3. У тому випадку, якщо якісне надання послуг відповідно до зазначених правил протягом вказаного періоду не дотримувалося, на договір замовника встановлюється безкоштовний період надання послуг, що дорівнює трьом дням обслуговування, який активується автоматично при закінченні поточного періоду оплати.
4. Нарахування періоду компенсації, чи інші дії здійснені в рамках реакції на порушення SLA, означає закриття поточного проблемного періоду і обнулення статистики збоїв за період.
5. Сумарно допустимо максимально до трьох нарахувань компенсацій в календарний місяць.
6. У тому випадку, якщо показники якості послуг продовжують не виконуватися після трьох компенсацій в календарний місяць, проводиться скасування 5 днів нарахування абонентської плати, аж до безкоштовного обслуговування протягом календарного місяця.

## **5. Порядок вирішення спірних ситуацій і статус угоди**

Угода про рівень обслуговування неминує містить формулювання, що допускають різні методи збору фактичних матеріалів і тлумачення отриманих даних. Пріоритетом завжди є дані зібрані нашою компанією, а також експертні висновки наших провідних фахівців по послугам, згідно з внутрішніми регламентами.

Чесне і неупереджене тлумачення зазначених правил, що забезпечує виконання суті вказаних параметрів - наш обов'язок, обумовлений прагненням зберегти репутацію, добре ім'я, відповідно до загальноприйнятих бізнес-практик. У той же час, прямої юридичної сили угода про рівень обслуговування не має і не є частиною договору або оферти.

За допомогою добровільного виконання даної угоди ми прагнемо забезпечити внутрішній контроль і якісне надання послуг, націлене на загальну задоволеність клієнта. Ми робимо все можливе для того, щоб наші клієнти залишалися з нами навіть у важких ситуаціях, отримали якісну роботу ресурсів і вирішення поставлених завдань.