

# wialon

## Порядок обслуживания клиентов в серверном центре Wialon

На протяжении всего срока использования программного комплекса Wialon Hosting, который будет размещён в серверном центре Wialon, обслуживание наших клиентов будет осуществляться следующим образом. Программный комплекс Wialon Hosting будет работоспособен и доступен клиенту компании не менее 99,5% времени любого календарного месяца. В случае если по какой-либо причине Wialon Hosting не будет доступен, и было установлено, что это произошло по вине компании Gurtam, то клиент имеет право на получение льготного обслуживания, подробно изложенного в данном документе в разделе «Льготное обслуживание Клиента».

## Определения, которые используются в порядке обслуживания клиентов в серверном центре Wialon

Перерыв в обслуживании	>	это перерыв, который регистрируется в момент использования программного комплекса Wialon Hosting, если сбои возникают более чем у 30 % пользователей по вине компании Gurtam								
Пользование услугами компании Gurtam согласно Правилам обслуживания клиентов	>	предполагает право на использование программного комплекса Wialon Hosting, расположенного в серверном центре Wialon								
Процент бесперебойной работы в месяц	>	это общее количество часов в календарном месяце за вычетом перерывов в обслуживании (в часах) в этом месяце, разделенное на общее количество часов в этом месяце								
Услуга	>	подразумевает предоставление пользователю льготного обслуживания программного комплекса на базе Wialon Hosting в серверном центре Wialon								
Льготное обслуживание Клиента	>	<table><thead><tr><th>Процент бесперебойной работы в месяц</th><th>Количество дней бесплатного обслуживания по окончании срока предоставления Услуги</th></tr></thead><tbody><tr><td>&lt; 99.5% - &gt;= 99.0%</td><td>3</td></tr><tr><td>&lt; 99.0% - &gt;= 95.0%</td><td>7</td></tr><tr><td>&lt; 95.0%</td><td>15</td></tr></tbody></table>	Процент бесперебойной работы в месяц	Количество дней бесплатного обслуживания по окончании срока предоставления Услуги	< 99.5% - >= 99.0%	3	< 99.0% - >= 95.0%	7	< 95.0%	15
Процент бесперебойной работы в месяц	Количество дней бесплатного обслуживания по окончании срока предоставления Услуги									
< 99.5% - >= 99.0%	3									
< 99.0% - >= 95.0%	7									
< 95.0%	15									
Запрос льготного обслуживания	>	чтобы получить льготное обслуживание, необходимо предварительно зафиксировать длительность сбоя сервиса и сформировать запрос в отдел по работе с клиентами нашей компании. В случае если данный сбой произошёл по вине компании Gurtam — льготные дни пользования программным комплексом Wialon Hosting будут компенсированы клиенту								