

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 | 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 | |



Литва, Вильнюс, LT-08200
Technopolis Ozas, Ozo 12A
Телефон: +370 37 999 460
Электронная почта: info@gurtam.com