

# wialon

## Порядок обслуживания клиентов в дата-центре Wialon

На протяжении всего срока использования программного комплекса Wialon Hosting, который будет размещён в дата-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 дата-центре Wialon

<b>Перерыв в обслуживании</b>	это перерыв, который регистрируется в момент использования программного комплекса Wialon Hosting, если сбои возникают более чем у 30 % пользователей по вине компании Gurtam	
<b>Пользование услугами компании Gurtam согласно Правилам обслуживания клиентов</b>	предполагает право на использование программного комплекса Wialon Hosting, расположенного в дата-центре Wialon	
<b>Процент бесперебойной работы в месяц</b>	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	
<b>Услуга</b>	подразумевает предоставление пользователю льготного обслуживания программного комплекса на базе Wialon Hosting в дата-центре Wialon	
<b>Льготное обслуживание Клиента</b>	<b>Процент бесперебойной работы в месяц</b>	<b>Количество дней бесплатного обслуживания по окончании срока предоставления Услуги</b>
	< 99.5% - >= 99.0%	3
	< 99.0% - >= 95.0%	7
	< 95.0%	15
<b>Запрос льготного обслуживания</b>	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 37 248 077  
Электронная почта: info@gurtam.com