

Стандартно ниво на обслужване

Последна редакция: 13 февруари 2015 г.

Въведение

Този документ е изготвен от www.oblak.bg и има за цел да дефинира Стандартно ниво на обслужване при предоставяне на Облачни услуги. Тези правила се прилагат за всички Облачни услуги.

Като неизменна част от нашата отговорност към Потребителите ни, гарантираме за изпълнение на Стандартното ниво на обслужване. В случаите, в които услугите предоставяни от www.oblak.bg не могат да бъдат достъпвани от Потребителите по причини независещи от тях, прилагаме финансови обезщетения при условията описани по-долу.

Основни положения

Използвани термини

Претенция за обезщетение

Отнася се за претенция за обезщетение при неспазване на договореностите в Стандартното ниво на обслужване.

Онлайн платформа

Интернет страницата www.oblak.bg и всички нейни раздели, осигуряващи достъп и контрол на Облачните услуги, предоставяни от www.oblak.bg.

Потребител

Всяко физическо или юридическо лице, имащо сключен валиден Договор за предоставяне на Облачни услуги.

Техническа поддръжка

Отнася се за услугите предоставяни от техническия отдел на www.oblak.bg в помощ на Потребителите при разрешаване на проблеми с използваните услуги.

Съобщение за грешка

Отнася се за всички съобщения, носещи информация за възникнали грешки в работата на онлайн платформата.

Външна свързаност

Двупосочен мрежови трафик по поддържани Интернет протоколи като HTTP и HTTPS, който е изпращан и получаван от и към публични IP адреси.

Инцидент

Поредица от събития, водеща до нарушаването на дефинираните в Стандартното ниво на обслужване параметри на услугата.

Демо услуги

Отнася се за предоставените временно услуги с цел придобиване на представа относно начина на работа с онлайн платформата и предоставяните Облачни услуги.

Обезщетение

Намаление от месечното задължение на Потребителите в резултат на удовлетворена Претенция за обезщетение.

Ниво на обслужване

Стандарти за достъпност/наличност на услугите, към които www.oblak.bg се придържа при предоставяне на Облачните си услуги. Параметрите на стандартите са описани в този документ.

Ресурс

Отнася се за всеки ресурс част от Облачните услуги предоставяни от www.oblak.bg.

Отчетен период

Период, за който се изчислява и остойността използването на Облачните услуги. За Потребители, използващи електронни разплащания през онлайн платформата, Отчетния период съвпада с календарния месец. За Потребители, сключили индивидуален договор, отчетния период се дефинира в Договора за предоставяне на Облачни услуги.

Наличност на услуга

Наличността на услугата се дефинира по формула: $t_A = t_{MAX} - t_{PD}$, където t_{MAX} е общото възможно време за използване на услугата (720 ч. за месец), t_{PD} е времето, през което услугата е била паузирана/изключена от Потребителя.

Претенция за обезщетение

За да бъде разгледана една Претенция за обезщетение от www.oblak.bg, Потребителят трябва да я заяви в срок от два месеца, считано от края на отчетния период, в който се е случил инцидента. Потребителят трябва да предостави цялата информация, включително, но не ограничено до, детайлно описание на инцидента, времето на проявяване и продължителността му, както и засегнатите от него ресурси, и описание на всички опити на Потребителят да разреши проблема, довел до инцидента.

www.oblak.bg ще използва предоставената му информация да валидира Претенцията за обезщетение и да вземе решение за нейното удовлетворяване.

Изключения от Стандартното ниво на обслужване

Този документ и описаното в него не се прилагат при следни ситуации:

1. При възникване на инциденти, дължащи се на фактори извън контрола на www.oblak.bg.
Пример: невъзможност за използване на услугата поради липса на Интернет свързаност

по вина доставчика на Потребителя или поради повреда в техническо оборудване на Потребителя.

2. Действия на Потребителя, довели до трайна повреда или загуба на информация и съответно до невъзможност за използване на предоставяните услуги.
3. Загуба на пароли за достъп до предоставяните ресурси.
4. Използване на Демо услуги.
5. Преустановен достъп до предлаганите Облачни услуги в резултат на натрупани задължения към www.oblak.bg.
6. Форсмажорни обстоятелства - обстоятелство (събитие) изцяло зависещо и дължащо се на непредвидими или непрогнозируеми събития или фактори, независещи от волята или действията на едно или повече лица и в този смисъл неподлежащи на предотвратяване като: всякакви природни бедствия, характерни или не за определен регион, глобални или локални (с национално значение) аварии, в т.ч. и пожари, епидемии, правителствени забрани (ембарго), граждански вълнения, стачки, бунтове и всякакъв вид безредици, терористични или военни действия и др. Подобни, в резултат на които е нарушен нормалния обществен ритъм на живот, респективно възможността за безпрепятствено изпълнение на поети ангажименти от страните по предоставянето на Облачни услуги.

Обезщетение

Размерът на обезщетението и метода за изчислението му са представени в следващите секции на този документ.

Обезщетението е единствения начин за компенсация при нарушаване на Стандартното ниво на обслужване по вина на www.oblak.bg.

Размерът на обезщетението не може при никакви обстоятелства да надвишава месечното задължение на Потребителя.

Облачни услуги предоставяни от www.oblak.bg

При предоставянето на Облачни услуги www.oblak.bg гарантира стандартна достъпност от 99.95% месечно на всички услуги и техните параметри.

Определянето на достъпността на услугите става по следната формула:

$$\text{Достъпност на услугата \%} = \frac{\text{Наличност на услуга} - \text{Непланирано прекъсване}}{\text{Наличност на услуга}}$$

При 100% използване на услугата (без спиране от Потребителя на виртуалните машини) Наличност на услугата се изчислява на база 720 часа за календарен месец.

Стандартното обезщетение при неизпълнението на Стандартното ниво на обслужване е представено в таблица по-долу.

Таблица 1 - Стандартно обезщетение

Достъпност на услугата % за месец	Обезщетение
< 99.95%	5%
< 99.89%	10%
<99.49	20%
<98.99	30%

Ние ще уведомяваме предварително (не по-малко от три (3) дни преди влизане в сила) за промяна в Стандартното ниво на обслужване. Текущата версия на Стандартното ниво на обслужване може да бъде изтеглена от <http://www.oblak.bg/>