Угода про рівень якості послуг

**Редакція від 04 грудня 2013р**

**Загальні положення:**

Даний документ визначає поняття якості послуг з доступу до програмного забезпечення (надалі «Послуга»), що надаються та супроводжуються Виконавцем даного Договору (надалі «Адміністратор»).

**Час очікування відповіді від сервера:**

Адміністратор забезпечує час очікування відповіді від сервера не більше ніж 7 секунд(якщо сервер не знаходиться у загруженому режимі). Сервер доступний 99,8%. Необхідними умовами для користувача системи являються наступні:

* Пропускна здатність мережевого каналу клієнта більша ніж 256Кб/с;
* Використовується один з наступних браузерів: [IE 10](http://ru.wikipedia.org/wiki/IE_10)+, Mozilla Firefox 17+, Google Chrome 14.0.835+, Safari 3+, Opera 9+;
* Безперебійний доступ до інтернету в момент користування сервером.

Штраф за перевищення часу очікування відповіді від сервера: адміністратор притягується до матеріального штрафу в розмірі 300 грн. Йому надається час 7 днів для вирішення даної проблеми. В іншому випадку штраф повторюється в подвійному розмірі і знову надаються 7 днів.

**Відмовостійкість сервера:**

Сервер доступний 99,8%.

Штраф за перевищення часу недоступності до сервера: адміністратор притягується до матеріального штрафу в розмірі 500 грн.

**Вирішення проблеми користувача:**

Максимальний час на очікування відповіді від адміністратора в робочий час(у робочі дні з 9-00 до 19-00 годин за Київським часом) ­­– 20 хвилин, у неробочий час – 12 годин. Для отримання відповіді необхідно відправити повідомлення через відповідний пункт Абонент несе відповідальність за своєчасне повідомлення про проблеми, що виникають з Послугами. Звернутись до Служби адміністратора можна будь-яким з наступних способів:

* Електронна пошта - [support@myregister1.net.ua](mailto:support@myregister1.net.ua)
* Телефон – (044) 666-13-13 (тільки у робочі дні з 9-00 до 19-00 годин за Київським часом)
* Форум підтримки користувачів - <http://www.myregister1.net.ua/forum/index.py>

Штраф за перевищення часу вирішення проблеми: адміністратор притягується до матеріального штрафу в розмірі 300 грн. Після чого адміністратор зобов’язаний дати відповідь на запитання користувача.

**Загружений режим сервера:**

Сервер одночасно може працювати не більше ніж з 480 користувачами. Якщо користувачів більше, то за кожних 100 з них час відповіді сервера може збільшитись на 25% від початкового. Сервер має 4 канали зв’язку, кожен з яких може витримувати по 120 користувачів.

Штраф за перевищення часу очікування: адміністратор притягується до матеріального штрафу в розмірі 300 грн. Йому надається час 7 днів для вирішення даної проблеми. В іншому випадку штраф повторюється в подвійному розмірі і знову надаються 7 днів.