

ТОВ «ЮАСІТІ»

СТАНДАРТНИЙ SLA (УГОДА ПРО РІВЕНЬ СЕРВІСУ)

для послуги доступу до Інтернету та послуги «Канал передачі даних»

Документ	СТАНДАРТНИЙ SLA (УГОДА ПРО РІВЕНЬ СЕРВІСУ)
Версія	1.0
Статус	Шаблон для розміщення на сайті
Чинно з	20.03.2026
Для кого	Бізнес-клієнти / юридичні особи / ФОП

Розміщення на сайті Провайдера

Провайдер: ТОВ «ЮАСІТІ»

Код ЄДРПОУ 35745743

Номер у Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг: 1868

Сайт: <https://biz.uacity.net/legal/>

Контакт з договірних питань: info@uacity.net, 0 (800) 600 300

Контакт технічної підтримки: pos@uacity.net, 0 (800) 600 300, 24/7

1. Загальні положення

1.1. Цей Стандартний SLA визначає базові рівні доступності послуг, категорії інцидентів, канали взаємодії із службою підтримки, строки первинного реагування, цільові строки відновлення, правила проведення планових робіт і порядок застосування сервісних кредитів.

1.2. SLA застосовується окремо до кожної послуги/точки підключення, якщо інше прямо не погоджено в індивідуальному SLA або Замовленні/Специфікації.

1.3. Якщо індивідуальним документом погоджено інші показники доступності, класи сервісу чи черговість підтримки, такі індивідуальні умови мають пріоритет.

2. Канали технічної підтримки

2.1. Стандартні канали звернення: телефон NOC 0 (800) 600 300, e-mail pos@uacity.net, портал/система заявок <https://biz.uacity.net/request.php>, за потреби - месенджер за погодженням.

2.2. При зверненні бажано зазначати: номер договору, номер Замовлення/Специфікації або код точки, адресу/майданчик, контактну особу, опис проблеми, час початку інциденту, характер прояву, фото/скріншоти або технічні дані, якщо вони є.

2.3. Для інцидентів критичної важливості рекомендується дублювати заявку телефоном.

3. Категорії інцидентів та строки реагування

3.1. Категорія P1 (критичний інцидент): повне припинення послуги або втрата доступності каналу/сервісу на робочому майданчику без обхідного рішення.

3.2. Категорія P2 (суттєвий інцидент): істотне погіршення параметрів послуги, нестабільність, повторювані обриви, деградація якості, що критично впливає на роботу Замовника, але сервіс частково доступний.

3.3. Категорія P3 (некритичний інцидент / запит): проблеми конфігурації, додаткові консультації, одиничні звернення без суттєвої втрати працездатності.

Категорія	Приклад	Первинна реакція	Цільовий строк відновлення
P1	Повна недоступність послуги	до 30 хв	до 8 год
P2	Суттєва деградація / нестабільність	до 2 год	до 24 год
P3	Запит / незначна проблема	до 1 роб. дня	до 3 роб. днів або за планом

Примітка. Зазначені строки є цільовими для стандартного класу сервісу та можуть змінюватися для складних будівельно-монтажних робіт, потреби в доступі до об'єкта, погодженні з третіми особами, відсутності електроживлення або інших виключень із SLA.

4. Показник доступності послуги

4.1. Для стандартного класу сервісу цільовий показник доступності (Service Availability) становить 99,0% за календарний місяць для кожної окремої послуги/точки, якщо інше не погоджено індивідуально.

4.2. Час недоступності обчислюється з моменту належної реєстрації інциденту Провайдером або автоматичної фіксації засобами моніторингу – залежно від того, що настало раніше – до моменту відновлення послуги.

4.3. Недоступність не враховується у розрахунку SLA, якщо вона спричинена виключеннями, зазначеними в розділі 7 цього документа.

5. Планові роботи та вікна обслуговування

5.1. Планові роботи проводяться, як правило, у технологічних вікнах з мінімальним впливом на клієнтів, якщо можливо – у нічний або позаробочий час.

5.2. Якщо інше не визначено індивідуально, Провайдер намагається повідомляти про планові роботи не пізніше ніж за 72 години до їх початку.

5.3. Якщо роботи необхідні для аварійного усунення ризику, безпеки мережі або запобігання більш тривалій перерві, Провайдер може виконати їх із коротшим строком попередження або без нього, повідомивши Замовника настільки завчасно, наскільки це практично можливо.

6. Сервісні кредити

6.1. Сервісний кредит застосовується до щомісячної абонентної плати за конкретну послугу/точку, щодо якої зафіксовано відхилення від SLA.

6.2. Сервісний кредит зараховується в рахунок майбутніх платежів, якщо інше прямо не погоджено Сторонами.

6.3. Загальний розмір сервісних кредитів за однією послугою за один календарний місяць не може перевищувати 50% її щомісячної абонентної плати, якщо інше прямо не визначено індивідуальним SLA.

Місячна доступність	Сервісний кредит
від 99,00% до 98,50%	5%
від 98,49% до 97,50%	10%
нижче 97,50%	20%

7. Виключення із SLA

7.1. До показників SLA не включаються періоди та обставини, спричинені: відсутністю електроживлення або живлення резервної інфраструктури на стороні Замовника; відмовою чи помилками внутрішньої мережі Замовника після демаркаційної точки; неузгодженими змінами конфігурації на стороні Замовника; зараженням або компрометацією обладнання Замовника; недопуском до об'єкта; форс-мажором; діями державних органів; аваріями чи роботами третіх осіб поза зоною контролю Провайдера, якщо інше не взято Провайдером на себе прямо за договором.

7.2. До SLA не включаються планові роботи, виконані у порядку, передбаченому цим документом, а також періоди, коли Замовник відмовився від рекомендованих дій, необхідних для діагностики чи відновлення сервісу.

8. Порядок надання сервісного кредиту

8.1. Провайдер може застосувати сервісний кредит автоматично на підставі власних систем моніторингу та обліку інцидентів.

8.2. Якщо кредит не застосовано автоматично, Замовник має право подати вимогу про сервісний кредит протягом 10 робочих днів після завершення місяця, в якому мало місце порушення SLA, із зазначенням номера договору/точки та суті інциденту.

8.3. Сервісні кредити є договірною компенсацією за відхилення від SLA, що не пов'язане з умисними діями або грубою недбалістю Провайдера.

9. Звітність та зміна документа

9.1. На запит Замовника Провайдер може надати короткий технічний звіт щодо зареєстрованих інцидентів і недоступності послуги за попередній календарний місяць.

9.2. Провайдер розміщує на сайті чинну редакцію SLA та архів попередніх редакцій. Зміни до SLA щодо діючих послуг застосовуються у порядку, передбаченому рамковим договором або Стандартними умовами.