

# ЯК ОБРАТИ ПРОВАЙДЕРА

КАРТИ ДЛЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ  
ПОСТАЧАЛЬНИКА ПОСЛУГИ

---





**Команда Colobridge у якості подяки за підписку ділиться практичними рекомендаціями, які допоможуть обрати провайдера для розміщення обладнання та оренди фізичних або віртуальних ресурсів.**

**Ми розробили карти для тих, хто прагне мінімізувати ризики, пов'язані з перенесенням інфраструктури до нового провайдера, і на виході отримати:**

- надійну інфраструктуру для виконання бізнес-сервісів
- гарантії безпеки даних
- адекватну підтримку, зацікавлену в ефективному розв'язанні питань
- зрозуміле та прозоре ціноутворення

#### **📌 Як користуватися картами?**

Підрахуйте загальну кількість відповідей «Так» у кожному розділі та ознайомтеся з нашими рекомендаціями на останній сторінці.

---

# Локація

Вибір географічного розташування дата-центру може впливати на доступність послуг, правові аспекти захисту, швидкість обміну трафіком та інші важливі для бізнесу речі.

**Оцініть якість розміщення дата-центру обраного провайдера.  
Для цього відзначте справедливі для нього тези:**

|                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ■ ЦОД знаходиться в авторитетній та безпечній юрисдикції (для українського бізнесу — у країні ЄС).                                                                                                                                                           |  |
| ■ У місті присутності ЦОД працюють представники найбільших вендорів серверного та мережевого обладнання або їхні дилери. Наявність великих складських запасів прискорює постачання нового обладнання та скорочує заміну несправних компонентів за гарантією. |  |
| ■ Є можливість особисто відвідати ЦОД у разі потреби (легко приїхати/прилетіти), у ньому налагоджено зрозумілу систему пропуску та реєстрації.                                                                                                               |  |
| ■ В юрисдикції прописки ЦОД діє суворе законодавство, що гарантує недоторканність розміщеного там фізичного обладнання та клієнтських даних.                                                                                                                 |  |
| ■ В юрисдикції прописки ЦОД дотримуються вимоги GDPR.                                                                                                                                                                                                        |  |
| ■ Клієнтам ЦОД доступний великий вибір телеком-провайдерів включно з магістральними.                                                                                                                                                                         |  |
| ■ ЦОД регулярно проходить сертифікацію, його надійність та відмовостійкість підтверджують сертифікати міжнародного зразка.                                                                                                                                   |  |
| ■ Оператор ЦОДу присутній та займає високі позиції в рейтингах найкращих світових чи європейських дата-центрів.                                                                                                                                              |  |
| ■ Оператор має мережу ЦОДів більш ніж в одній країні та/або на одному континенті.                                                                                                                                                                            |  |
| ■ Серед клієнтів провайдера є авторитетні міжнародні компанії.                                                                                                                                                                                               |  |

# Договір + SLA

Головне правило: договір — не формальність! Перед підписанням вивчіть його досконально, приділяючи особливу увагу тексту, що написаний дрібним шрифтом.

Важливо: зміст та процедури клієнтського сервісу, а також послуги адміністрування можуть залежати від регіону, типу передплати, тарифного плану та інших факторів.

**Оцініть якість укладання договору та умови SLA для обраного провайдера.  
Для цього відзначте справедливі для нього тези:**

|                                                                                                                                                                                              |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ■ У вільному доступі та без реєстрації є важлива для клієнта інформація: сертифікати, шаблони договорів на надання послуг та угода про рівні SLA.                                            |  |
| ■ Діє зрозуміла та прозора система тарифікації всіх послуг провайдера.                                                                                                                       |  |
| ■ Відсутні приховані платежі (на жаль, у більшості випадків це можна перевірити лише після початку співробітництва).                                                                         |  |
| ■ Принципи ціноутворення дозволяють виконувати бюджетування на рік уперед (для послуг Colocation).                                                                                           |  |
| ■ У договорі перераховані складові послуги адміністрування: за яких умов надається підтримка апаратного забезпечення, виконується адміністрування віртуальних машин, ОС та окремих додатків. |  |
| ■ Всі рівні обслуговування чітко описані для різних продуктів, а в деяких випадках для різних локацій, типів дисків, віртуальних машин.                                                      |  |
| ■ Регламентовано час реакції, порядок сповіщення про хід виконання робіт та надання обладнання із підмінного фонду.                                                                          |  |
| ■ Описано порядок та обсяг компенсації у разі порушення SLA.                                                                                                                                 |  |
| ■ З провайдером можна укласти індивідуальний договір SLA.                                                                                                                                    |  |



# ПОСЛУГИ

Портфель послуг визначає різноманітність та рівень складності рішень, які можна реалізувати на потужностях постачальника послуги.

**Оцініть якість послуг, які пропонує обраний провайдер.  
Для цього відзначте справедливі для нього тези:**

|                                                                                                                                                                                              |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ■ Провайдер пропонує великий вибір хмарних і фізичних продуктів як для задоволення поточних потреб IT-інфраструктури, так і з урахуванням її масштабування в майбутньому.                    |  |
| ■ Хмарні та фізичні продукти провайдера можна інтегрувати один з одним у довільний спосіб у рамках одного проєкту, орендуючи їх за класичною виділеною або сервісною моделлю (as a Service). |  |
| ■ Провайдер пропонує кілька варіантів послуг для підвищення надійності та безпеки IT-інфраструктури клієнта (наприклад, BaaS, DRaaS та інші).                                                |  |
| ■ На базі ресурсів провайдера його клієнти можуть реалізувати складні географічно розподілені рішення.                                                                                       |  |
| ■ Провайдер надає ліцензії програмних продуктів в оренду.                                                                                                                                    |  |
| ■ Провайдер має статус партнера провідних вендорів програмного та апаратного забезпечення: Microsoft, Veeam, VMware та інших.                                                                |  |



# СЛУЖБА ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ (СТП)

Від швидкості реакції СТП та якості консультування багато в чому залежить задоволеність роботою ЦОДу та безперервність виконання бізнес-процесів клієнта.

**Оцініть якість сервісу СТП обраного провайдера.  
Для цього відзначте справедливі для нього тези:**

|                                                                                                                                                          |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ■ Графік роботи СТП, мова спілкування фахівців, максимальний та середній час реакції на заявку та способи зв'язку зафіксовані у договорі.                |  |
| ■ СТП доступна у будь-який час доби без вихідних та свят (режим роботи 24/7/365).                                                                        |  |
| ■ Співробітники СТП у середньому реагують швидше, ніж прописано у договорі. Комфортний для більшості клієнтів час реакції становить від 10 до 30 хвилин. |  |
| ■ Співробітники СТП мультимовні та володіють рідною вам мовою (в ідеалі — українською, англійською та російською). Це скорочує час обговорення заявки.   |  |
| ■ Звернутися до СТП можна як мінімум двома каналами зв'язку, один із яких передбачає спілкування з живим оператором у режимі реального часу.             |  |
| ■ Співробітники СТП не лише приймають, а й обробляють заявки у режимі 24/7.                                                                              |  |
| ■ Клієнт отримує сповіщення під час виконання робіт і може спрогнозувати час їх завершення.                                                              |  |

# Як інтерпретувати результати оцінки?

---



## **30-32 бали:**

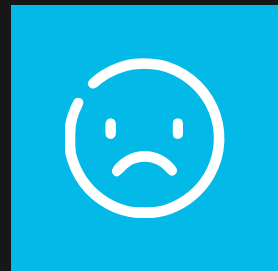
вітаємо, цей провайдер відповідає абсолютній більшості критеріїв надійності та підходить для плідної співпраці. Можна розпочати подальше спілкування — детально обговорити з його фахівцями конкретні рішення та бюджети.



## **24-29 балів:**

цей провайдер — компромісний варіант.

Рекомендуємо розглянути інших постачальників послуг і лише після цього ухвалити остаточне рішення.



## **23 бали або менше:**

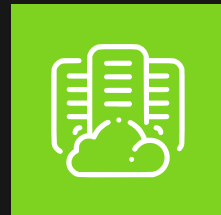
не рекомендуємо вам цього провайдера.

Розгляньте альтернативних постачальників послуг та оберіть серед них відповідний варіант.





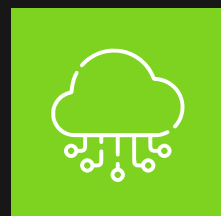
# Головне про Colobridge



Технологічна платформа Colobridge розгорнута на базі двох німецьких ЦОД, розташованих у місті Франкфурт-на-Майні. Дата-центри Equinix FR4 та Telehouse Frankfurt — #1 у світі та #4 у Європі відповідно за версією Cloudscene Rankings 2021. Клієнти Colobridge мають унікальну можливість використовувати передові галузеві технології від двох незалежних георозподілених дата-центрів із рук єдиного провайдера.



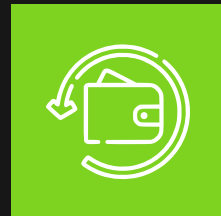
Дата-центри Equinix FR4 і Telehouse Frankfurt, на базі яких розгорнуто технологічну платформу Colobridge, розташовані в ІТ-столиці континентальної Європи, Франкфурті-на-Майні. Тут знаходиться найбільша у світі точка обміну трафіком DE-CIX. Frankfurt Metropolitan Area показує найвищий uptime у світі: 99,9999%. Це дозволяє скоротити маршрути до ресурсів клієнта.



Партнерам Colobridge доступно 500+ провайдерів зв'язку, а через Cloud Exchange — публічні хмари AWS, Azure та GCP.



# Головне про Colobridge



У базовому тарифі Colobridge гарантовано доступність понад 99,5%. Якщо послуга була недоступна довше зазначеного у договорі, клієнт може отримати повернення грошей, яке буде оформлено у вигляді знижки за наступний період обслуговування.



Безпеку клієнтського обладнання та даних на технологічній платформі Colobridge забезпечує німецьке законодавство. Воно унеможлиблює неправомірне вилучення обладнання або блокування ресурсів (крім виняткових випадків — за рішенням суду).



Всі клієнти Colobridge одержують базовий рівень підтримки безкоштовно. Середній час очікування на відповідь спеціаліста підтримки становить 15 хвилин (максимум — 120 хвилин).



Клієнтам доступно шість каналів зв'язку (телефон, e-mail, особистий кабінет та популярні месенджери), а фахівці відповідають у режимі 24/7 трьома мовами: англійською, українською та російською.