

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ЦИВІЛЬНОГО ТА ТРУДОВОГО ПРАВА

ЯРОЦЬКИЙ ВІТАЛІЙ ЛЕОНІДОВИЧ

доктор юридичних наук, професор, в.о. завідувача кафедри цивільно-правової політики, права інтелектуальної власності та інновацій Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого, член-кореспондент НАПрН України
ORCID 0000-0002-4489-1816

ШЕХОВЦОВ ВОЛОДИМИР ВОЛОДИМИРОВИЧ

доктор юридичних наук, доцент кафедри екологічного права Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого
ORCID 0000-0002-9101-7160

ФІЛОНОВА ЮЛІЯ МИХАЙЛІВНА

кандидатка юридичних наук, асистентка кафедри цивільно-правової політики, права інтелектуальної власності та інновацій Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого
ORCID 0000-0001-5250-5455

УДК 347.412

DOI 10.37772/2518-1718-2024-1(45)-7

СПЕЦИФІКА ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВОЇ ПРИРОДИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЗАСТОСУВАННЯ У ВІТЧИЗНЯНІЙ ІТ-СФЕРІ ДОГОВОРІВ ПРО РІВЕНЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Стаття присвячена цивільно-правовому аналізу відносин, які виникають у ІТ-середовищі. Зазначається, що цивільно-правові відносини у ІТ-сфері мають низку специфічних характеристик, зумовлених як динамічним характером науково-технічного прогресу так і комплексним характером відповідних різновидів цифрових продуктів і пов'язаних із ними робіт чи послуг. Відносини у сфері ІТ у широкому розумінні можна розглядати як відносини щодо збору, зберігання, розповсюдження та захисту електронної інформації на глобальному ринку. Специфіка договору про рівень обслуговування SLA полягає й у його особливій меті – встановлення стабільних відносин між постачальником послуг та замовником, закріплення прозорої системи моніторингу якості наданої послуги та контурних заходів відповідальності за недосягнення узгоджених кількісних та якісних параметрів. Найбільш оптимальною договірною конструкцією для врегулювання суспільних відносин SLA в українському правовому середовищі є договір про надання послуг. Специфіка цивільно-правової природи договору про рівень обслуговування полягає у органічному поєднанні правової та технічної складової його змістовного наповнення. Договору про рівень обслуговування SLA відповідає суті та характеру відносин, обсягу прав та обов'язків постачальника та замовника, відповідно відносини між ними повинні регулюватися нормами глави 63 Цивільного кодексу України. Зважаючи на специфіку договірної конструкції про рівень обслуговування, у договорі SLA мають

бути узгоджені види та параметри послуг, їх якість з урахуванням визначеного рівня технічних характеристик та показників; спосіб, порядок, період та тривалість моніторингу відповідних технічних характеристик та показників; засоби та методи, за допомогою яких будуть проводитися вимірювання, а також підстави, умови та заходи цивільно-правової відповідальності за недосягнення обумовлених сторонами характеристик показників, порядок дії виконавця при встановленні наданої послуги закріпленням у договорі SLA параметрам та інші умови, що мають істотне значення для сторін договору.

Ключові слова: договір, service level agreement, інформація, IT- право, IT-контракти.

Постановка проблеми. Сучасний світ характеризується процесами цифровізації держави та суспільства, що знаходить вираз у перманентному технічному та технологічному вдосконаленні використання мережі Інтернет та постійному розширенню впровадження у сфері діяльності людей новітніх інформаційних технологій (далі – IT). У зв'язку з активним розвитком ринку цифрових послуг та стрімкою віртуалізацією економічних та соціальних процесів у суспільстві, а також широким впровадженням та використанням IT, виникає потреба у створенні нових ефективних договірних-правових моделей взаємодії між учасниками відносин у цифровому сегменті цивільного обороту. Разом з тим, зважаючи на стрімкі динамічні процеси перманентного вдосконалення IT, вітчизняному законодавцю не завжди вдається своєчасно реагувати на появу нових видів відносин. Це, в свою чергу, не дозволяє оперативно законодавчо забезпечувати безперешкодність здійснення та захисту суб'єктивних прав і законних інтересів учасників відповідних цивільно-правових відносин, що виникають та розвиваються у цифровому середовищі. Попри всі складнощі належного і своєчасного забезпечення цивільно-правового регулювання відносин в IT-сфері, статистичні дані свідчать про наступне. IT сектор – один із небагатьох секторів економіки України, який зростає під час війни, а також єдина сфера експорту, доходи від якої виростили в цей період. За 2022 рік експортна виручка IT-послуг зросла на 5,85% і принесла рекордні \$7,3 млрд. Це на \$406 мільйонів більше, ніж у 2021 році [1].

Розвиток IT-сфери безумовно вимагає і вдосконалення суспільних відносин, які складають предмет договірних права. Цей процес закономірний, оскільки сама правова природа договірних відносин передбачає ідентифікацію, комунікацію, визнання, зміну або припинення суб'єктивних цивільних прав і обов'язків сторін, що дозволяє сприймати їх в якості об'єкта процесів цифровізації. Так, якщо цифрові (інформаційні) технології вводять у вжиток нові засоби комунікації (передачі інформації), це не може не впливати на договірні відносини, враховуючи, що останні, по суті, також являють собою у цивільному обороті своєрідні комунікації у вигляді вибору контрагента, фіксації волевиявлення сторін та його належного договірного виконання. На наш погляд, до

IT-контрактів (враховуючи усталену міжнародну термінологію) потенційно може бути віднесений будь-який цивільно-правовий договір, який застосовується у сфері інформації, комунікацій і технологій. Зокрема, IT-контрактами за своєю правовою природою є договори про надання послуг на розробку веб-сайту, про надання ліцензії на використання програмного забезпечення тощо.

Разом з цим, динамічний розвиток інформаційної сфери, сприяє появі нових специфічних договірних конструкцій. Однією з них варто визнати IT-контракт про рівень обслуговування (SLA або Service Level Agreement). Враховуючи, що доктрина цивільного права складає правовий фундамент, через який здійснюється безпосередній вплив на правотворчість та правозастосування у приватноправовій сфері, у тому рахунку й здійснює активний вплив на регулювання суспільних відносин зі збереження, обробки, надання, отримання та поширення інформації, забезпечуючи належну та позитивну динаміку розвитку IT-сфери, поява та широке застосування IT-контрактів про рівень обслуговування (SLA) зумовлює потребу цивільно-правової кваліфікації та дослідження специфіки правового регулювання цих договірних відносин.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Спеціальні наукові дослідження, що стосувалися цивільно-правового регулювання відносин з надання інформаційних послуг, здійснили такі українські вчені, як: В.І. Борисова, Ю.П. Бурило, Б.М. Гоголь, Н.О. Давидова, О.В. Кохановська, В.О. Кохановський, А.О. Кодинець, О.О. Кулініч, Є.О. Мічурін, В.В. Нахратов, О.П. Орлюк, І.В. Панова, О.В. Сібільова, Н.В. Федорченко, Є.О. Харитонов, О.І. Харитонова, Г.Ю. Шаркова, І.Р. Шишка.

Метою статті є дослідження цивільно-правової природи IT-контрактів про рівень обслуговування (SLA або Service Level Agreement) за чинним законодавством України.

Виклад основного матеріалу. Широке впровадження нових інформаційних технологій та всеохоплююча цифровізація всіх напрямків діяльності людей передбачає активне використання давно апробованих у сучасному вітчизняному цивільному обороті договірних механізмів правового регулювання відносин приватної сфери. Очевидно, що специфіка цивільно-правових договорів, перш за все, обу-

мовлена особливостями сфери суспільних відносин, в якій вони застосовуються як позанормативні регулятори. Так, договори, що укладаються у сфері правового забезпечення функціонування сучасних інформаційних технологій пов'язані зі створенням, передачею та використанням в сучасних умовах найрізноманітніших інформаційних продуктів у широкому розумінні та наданням широкого спектра послуг у цій сфері.

У Кембриджському словнику ділової англійської мови сфера інформаційних технологій визначається як наука та діяльність з використання комп'ютерів і програмного забезпечення для зберігання та передачі інформації [2]. Відповідно до правового інформаційного порталу HG.org, який є дискусійним майданчиком для юристів США, право інформаційних технологій (ІТ-право): право інформаційних технологій забезпечує правову основу для збору, зберігання та розповсюдження електронної інформації на глобальному ринку [3]. Таким чином, відносини у сфері ІТ у широкому розумінні можна розглядати як відносини щодо збору, зберігання, розповсюдження та захисту електронної інформації на глобальному ринку. Надаючи ІТ-послуги, постачальники (виконавці) цих послуг мають керуватися чіткими та прозорими критеріями, що забезпечують ефективне та якісне обслуговування замовників (клієнтів). Останні, своєю чергою, в сучасних умовах зацікавлені не тільки у самому наданні відповідних послуг у ІТ-сфері, але і у визначенні та договірному забезпеченні бажаного для себе рівня доступного сервісу. Саме тому все більшої популярності набуває застосування учасниками ІТ-відносин договорів про рівень обслуговування, конструкція яких у більшості країн світу охоплюється та позначається термінологічним словосполученням «Service Level Agreement» (далі – SLA).

Вперше термінологічне закріплення така договірна конструкція отримала у Методології управління, налагодження та постійного поліпшення бізнес-процесів в ІТ (ITIL) та була призначена для регулювання відносин у сфері ІТ, зараз SLA використовують у багатьох інших сферах. Хоча використання SLA не обмежується ІТ-сферою, перевага залишається за нею. Адже саме для ІТ використання договорів SLA є життєво важливим для вимірювання та підтримки рівня якості обслуговування (Quality of service – QoS) [4].

Так, відповідно до ITIL 4 контракт про рівень обслуговування (SLA) – це задокументований правочин між постачальником послуг і клієнтом, яка визначає як необхідні послуги, так і очікуваний рівень обслуговування» [5]. Тобто, контракт про рівень обслуговування (SLA) визначає, який технічний рівень обслуговування повинна очікувати управлена сторо-

на, укладаючи досліджуваний контракт на надання послуг. Закордонні дослідники визначають контракти про рівень обслуговування (SLA) як домовленість між постачальником послуг та клієнтом про рівень обслуговування (SLA). Такий контракт визначає послугу, яку очікує і яку надають клієнту, вимірювану за допомогою метрик [6]. Тобто, у цих контрактах надається детальна інформація про послуги, які надаються з зазначенням конкретного рівня та критеріїв їх вимірювання. Agarwal також вказує, що «контракт про рівень обслуговування (SLA) визначає зобов'язання між постачальником послуг і клієнтом, а також встановлює фінансові санкції у вигляді грошових штрафів в разі будь-яких порушень умов SLA для постачальника послуг» [7, с. 370]. Кожна окрема ІТ-компанія, як правило, має свої типові зразки контрактів про рівень обслуговування (SLA) для конкретних видів послуг, які були передані на аутсорсинг [8].

Розрізняють три типи контрактів SLA: внутрішній, партнерський та клієнтський. Внутрішній SLA – угода між функціональними підрозділами всередині оператора (для вибудовування наскрізного процесу «Забезпечення»). Партнерський SLA – частина договору між партнером-постачальником сервісів і оператором для забезпечення наскрізного QoS. Клієнтський SLA – формальний договір між клієнтом та оператором, спрямований на підвищення лояльності клієнта [9, с. 20].

Контракти про рівень обслуговування (SLA) можуть включати інформацію про конкретні ресурси, необхідні та достатні для того, щоб зробити процеси ефективними та економічно вигідними. Контракт про рівень обслуговування (SLA) дозволяє встановити та закріпити у його змісті реальні критерії для вимірювання якості обслуговування та визначити ступінь задоволеності клієнтів наданими послугами. SLA окреслює очікування щодо послуг, зобов'язань та QoS, використовуючи ключові показники ефективності [10]. Зазвичай умови, зафіксовані у змісті SLA, бувають вищими або на рівні узгодженого стандарту між клієнтом та постачальником послуг. Зміст SLA закріплює цілі та ключові показники ефективності, щоб визначити, чи забезпечується якість обслуговування постачальника послуг для клієнтів [11]. Не існує єдиного стандарту, який би визначав все, що повинно бути включено в конкретний контракт про рівень обслуговування (SLA). Окремі умови контракту зазвичай відрізняються залежно від галузі, у якій він укладається, типу охоплених домовленістю інформаційних продуктів, певних індивідуальних побажань та потреб сторін договору тощо. Досліджуваний контракт носить універсальний характер та може застосовуватись у сфері впорядкування широкого кола договірних відносин, де пред-

метом регулювання виступають послуги одного суб'єкта іншому (наприклад, хостинг, користування програмним продуктом, інші послуги з ІТ-підтримки чи в сфері інформатизації) [12].

Як правило, контракт про рівень обслуговування (SLA) включає наступні умови. 1. Рівень обслуговування. Домовленість про рівень обслуговування (SLA) повинна чітко визначати рівень якості обслуговування, який забезпечується замовнику. В цьому відношенні визначаються і закріплюються час відгуку на запити, термін вирішення проблем, кількість збоїв та інші показники. 2. Строк дії контракту, який може визначатися не тільки певним відрізком часу, але і досягненням певних цілей. 3. Ціна та умови оплати. Контракт про рівень обслуговування (SLA) має визначати загальну вартість послуг та умови оплати наданих послуг. 4. Права та обов'язки сторін. Контракт про рівень обслуговування (SLA) повинен визначати права та обов'язки замовника та виконавця послуг, включаючи обов'язок надавати потрібну інформацію та доступ до систем та ресурсів. 5. Порядок вирішення спорів. Контракт про рівень обслуговування (SLA) повинен включати порядок вирішення спорів та конфліктів між сторонами. 6. Конфіденційність. Контракт про рівень обслуговування (SLA) повинен визначати, що інформація, отримана в процесі надання послуг, повинна бути конфіденційною та захищеною. 7. Обмеження відповідальності. Контракт про рівень обслуговування (SLA) повинен встановлювати обмеження відповідальності виконавця послуг за збитки, втрати або непередбачувані витрати, пов'язані з послугами, наданими за договором. 8. Процедури контролю та оцінки. Контракт про рівень обслуговування (SLA) має включати процедури контролю та оцінки рівня обслуговування, щоб переконатися, що виконуються вимоги SLA [13].



Мал. Основні складові домовленості про рівень надання ІТ-аутсорсингових послуг SLA [14].

Таким чином, контракт про рівень обслуговування (SLA) має обов'язково включати компоненти у двох сферах: послуги та управління. Елементи послуги включають специфіку послуг, що надаються, умови доступності послуги, стандарти надання, параметри часового вікна для кожного рівня обслуговування (у prime-time і не prime-time можуть мати різні рівні обслуговування), відповідальність сторін, а також механізм зміни (оновлення) умов контракту за потреби. Цей останній пункт є критичним, вимоги до послуг і можливості постачальників змінюються, тому повинен бути спосіб переконатися, що контракт про рівень обслуговування (SLA) в кожний момент часу відповідає актуальним потребам сторін тощо. Елементи управління повинні включати визначення стандартів і методики вимірювання, процесів звітування, зміст і частоту, технічні та правові засоби вирішення суперечок тощо.

Для чинного цивільного законодавства України така специфічна договірна конструкція як контракт про рівень обслуговування (SLA) наразі не відома. Слід зауважити, що у звичній для нашої правової системи термінології, з точки зору приватного права, вживання терміну «договір» для досліджуваної договірної конструкції є більш прийнятним та має тожне значення з вживаним закордонним терміном «contract». Зважаючи на інтенсивний розвиток ІТ-індустрії, виникає потреба у правовій кваліфікації зазначеного договору та визначення його місця у системі вітчизняних цивільно-правових договорів. Єдиного стандарту істотних умов договору про рівень обслуговування (SLA) в діючих нормативно-правових актах України не існує. Світова практика свідчить, що зміст такого договору залежить від галузі застосування, типу продукту та індивідуальної домовленості між виконавцем та замовником. Суб'єкти цивільно-правових правовідносин в ІТ-сфері намагаються заповнити прогалини за рахунок поіменованих договірних конструкцій в Цивільному кодексі України, користуючись принципом свободи договору з урахуванням імперативних норм цивільного законодавства України. Адже зміст будь-якого цивільно-правового договору не може суперечити Конституції України, Законам України, інтересам держави і суспільства.

Проведений аналіз вище свідчить, що юридичне оформлення відносин SLA може відбуватися шляхом віднесення його до різновиду договору про надання послуг. Так, відповідно статті 901 Цивільного кодексу України за договором про надання послуг одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше

не встановлено договором. Водночас норми про надання послуг становлять основу регулювання відносин учасників SLA, але не дозволяють відобразити всю специфіку зазначеної договірної конструкції. В першу чергу це стосується істотних умов цих договорів. Відповідно до чинного законодавства України договір вважається укладеним, якщо сторони досягли згоди з усіх істотних умов договору. Відповідно до частини 2 статті 638 Цивільного кодексу України істотними умовами договору є умови про предмет договору, умови, що визначені законом як істотні або є необхідними для договорів даного виду, а також усі ті умови, щодо яких за заявою хоча б однієї із сторін має бути досягнуто згоди. Стосовно договорів надання послуг законодавець прямо називає лише одну істотну умову – його предмет – надання відповідної послуги, тобто вчинення певних дій чи здійснення певної діяльності. Законодавче визначення предмета договору про надання послуг передбачає, що предмет встановлюється через відносини замовника і виконавця з приводу послуги, тотожним поняттям якої є певні дії або певна діяльність [15]. Слушною з цього приводу є думка І. А. Діковської, яка стверджує, що головними рисами послуги як предмета договору про надання послуг є невіддільність її результатів від процесу надання і споживність цих результатів у процесі певної дії чи діяльності [16]. Втім, сучасна практика правозастосування сформуvala дещо інший підхід, так відповідно Постанови СП КГС ВС від 04.09.2023 у справі № 910/5352/21 зазначено, що основним результатом при наданні послуг є результат нематеріального характеру, який не втілюється у жодну з матеріальних форм, однак, попри відсутність матеріальної форми, має економічну цінність та корисний ефект для замовника такої послуги [17]. Така позиція Верховного Суду виглядає занадто спрощено, адже на рівні сучасної вітчизняної доктрини цивільного права сформовано більш раціональний, з нашої точки зору, та нормативно виважений підхід. Так предметом договору про надання послуг є процес надання послуги, що не передбачає досягнення матеріалізованого результату, але не виключає можливість його наявності. Якщо внаслідок надання послуги й створюється матеріальний результат, то він не є окремим, віддільним від послуги як нематеріального блага, об'єктом цивільних прав, через що відповідний результат не є обігоздатним сам по собі. Як наслідок, корисний ефект послуги має ідеальний характер (зокрема, він є неуречевленим, фізично не накопичується, не транспортується тощо), через що є невіддільним від діяльності її виконавця, хоча б ефект послуги й зберігався деякий час після завершення такої діяльності. Разом з тим, принципова можливість існування «пролонгованого у часі» корисного

ефекту послуги вимагає введення в розглядуваний критерій істотного застереження – послуга споживається в основному в момент її надання, тобто синхронність надання послуги та споживання її корисного ефекту не є абсолютною ознакою [18, с. 48].

Однак, навіть якщо взяти до уваги необхідність конкретизації дій, які виконавець повинен вчинити на вимогу замовника, не можна говорити про те, що договір про рівень обслуговування (SLA) вважатиметься укладеним і дозволить врегулювати відносини замовника та виконавця повною мірою за погодженням лише його предмета. Як зазначалося вище закордонними фахівцями у сфері інформаційних технологій, контракт SLA, встановлюючи характеристики та критерії якості послуг, що надаються, дозволяє досягнути основної мети цього договору – з одного боку сервіси повинні приносити бажаний ефект замовнику, з іншого – не вимагати від виконавця застосування надмірних ресурсів. При цьому, такий договір обов'язково повинен включати строки та наслідки усунення наслідків технічних помилок та збоїв у роботі програми. У досліджуваному договорі також окремо прописується розмір сум штрафних санкцій, які сплачує виконавець, у випадку коли метрики якості послуги опускаються нижче заданого рівня. Якщо ці умови не включаються у договір SLA, то він перестає бути договором про рівень обслуговування і стає звичайним договором на про надання послуг. Необхідність узгодження технічно-якісних характеристик ефективності мережі, засобів, методів та методик вимірювання таких характеристик та заходів відповідальності за недосягнення встановлених в договорі SLA показників свідчить про специфічну технічну природу названих умов, з одного боку, та їх істотність, з точки зору цивільного права для розглядуваної конструкції – з іншого.

Специфіка цивільно-правової природи договору про рівень обслуговування полягає у органічному поєднанні правової та технічної складової його змістовного наповнення. Цей висновок варто проілюструвати на прикладі характерних для договорів SLA істотних умов. Вони підлягають умовному поділу на загальні та спеціальні істотні умови. Характерними для всіх без виключення договорів на про надання послуг є умови про предмет та ціну послуг, адже досліджувані договори, як правило, оплатні. Предмет договору SLA охоплює опис послуги, види та характер наданих сервісів, основні критерії, параметри та метрики оцінки рівня їх якості та належності. Специфіка умови про ціну досліджуваного договору визначається не тільки розміром оплати послуги, але і деталізацією порядку оплати послуг і визначенням умов застосування та розміру штрафних санкцій за ненадання послуг. Другу характерну для досліджуваного договору групу істотних умов визначають

технічні параметри послуг, що надаються у ІТ-сфері або забезпечують неухильність дотримання вказаного у договорі рівня їх надання. До цієї групи варто віднести наступні умови. 1. Характеристики мережі (її продуктивність, надійність, безпека у кількісних показниках), а також порядок оцінки таких показників у конкретний проміжок часу. При цьому з урахуванням специфіки аналізованої сфери діяльності та допустимості зміни кількісних характеристик названих параметрів у різні моменти часу слід обумовлювати у договорі період, у який відповідні характеристики вимірюватимуться з метою перевірки відповідності закріпленим в угоді значенням, а також кошти та методи, за допомогою яких будуть проводитись виміри. 2. Порядок дій сторін при встановленні невідповідності наданої послуги заявленим у змісті договору параметрам належності її надання, час реагування на інцидент, часові межі вирішення інциденту та усунення технічної проблеми. 3. Умови та підстави цивільно-правової відповідальності виконавця та замовника.

У зміст договору SLA часто включають: словник основних термінів, які використовуються у ньому, для більш чіткого та конкретного розуміння деяких правових явищ сторонами та поняття у сфері електронних комунікацій; вимоги до звітності виконавця послуги; а також визначення рівнів критичності запитів користувача. Зазвичай, це високий, середній та низький рівні критичності запитів користувача, проте за домовленістю між сторонами у договорі SLA можуть бути встановлені й інші рівні. Сторони повинні детально обговорити, які саме проблеми відносяться до високого рівня критичності, а які до низького, та обов'язково зафіксувати все це у змісті досліджуваного договору. В іншому випадку, в разі відсутності договірної фіксації вказаних умов, користувач у разі виникнення спірної ситуації не зможе довести, що проблема, яка виникла, була оцінена сторонами як найбільш критична. Умови технічної підтримки, зокрема інструкція про межі вирішення питань, які можуть бути вирішені технічною підтримкою, а також, обов'язково, час її роботи. Бажано включити також умову про періодичність перегляду умов договору SLA, адже згодом деякі норми договору можуть бути визначені непотрібними, а деякі – нелогічними та непрактичними [19].

Висновки. Договірне регулювання цивільних відносин, що виникають у ІТ-середовищі, має свою специфіку, обумовлену як динамічним характером науково-технічного прогресу, так і особливим характером відповідних різновидів цифрових продуктів і пов'язаних із ними послуг. Особливості цифрових продуктів і послуг у першу чергу впливають на предмет будь-якого ІТ-договору, змістовні характеристики якого можуть змінюватись залежно від специфіки

конкретного цифрового продукту або пов'язаної з ним послуги. Високі вимоги до рівня надання послуг у сфері використання цифрових технологій на практиці спонукає контрагентів не тільки до чіткого змістовного наповнення відповідної домовленості між ними щодо надання послуг, але і до укладення договору SLA, у якому фіксуються вимоги щодо якості цих послуг.

Специфіка договору про рівень обслуговування полягає й у його особливій меті – встановлення стабільних відносин між постачальником послуг та замовником, закріплення прозорої системи моніторингу якості наданих послуг та конкретних механізмів відповідальності за недосягнення узгоджених кількісних та якісних параметрів послуг, що надаються за договором. Найбільш оптимальною договірною моделлю для регулювання суспільних відносин SLA в українському ІТ-середовищі є цивільно-правовий договір про надання послуг. Саме цей договір відповідає правовій суті та характеру відносин, обсягу прав та обов'язків постачальника та замовника, відповідно відносини між ними повинні регулюватися нормами глави 63 Цивільного кодексу України.

Зважаючи на специфіку договірної конструкції про рівень обслуговування, у договорі SLA мають бути узгоджені види та параметри послуг, їх якість з урахуванням визначеного рівня технічних характеристик та показників; спосіб, порядок, період та тривалість моніторингу відповідних технічних характеристик та показників; засоби та методи, за допомогою яких будуть проводитись вимірювання, а також підстави, умови та заходи цивільно-правової відповідальності за недосягнення обумовлених сторонами характеристик показників, порядок дії виконавця при встановленні наданої послуги закріпленим у договорі SLA параметрам та інші умови, що мають істотне значення для сторін договору.

Поряд з цим, у зв'язку з віднедавня розпочатою рекодифікацією (оновленням) вітчизняного цивільного законодавства постає проблема щодо необхідності закріплення на рівні Цивільного кодексу України раніше невідомих вітчизняному законодавству договірних конструкцій, у тому числі й договору SLA. Зважаючи на потужний розвиток всіх сфер життя людства, що обумовлений, у тому числі й активним науково-технічним прогресом, прагнення включити всі існуючі види договорів вбачається хибним та ризиковим напрямом врегулювання договірних відносин. Поширення норм глави 63 та загальних положень про цивільно-правові договори Цивільного кодексу України на сферу приватноправових суспільних відносин, що виникають на підставі контрактів SLA, враховуючи їх специфіку, цілком відповідає сучасним суспільним потребам та динаміці майнових цивільних правовідносин.

ЛІТЕРАТУРА

1. Назар Шевчук. Без пілг і преференцій. Що очікує на український IT-сектор? URL: https://lb.ua/economics/2023/03/03/547619_bez_pilg_i_preferentsiy_shcho_ochikuie.html.
2. Cambridge Dictionary URL: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/information-technology?q=+Information+Technology>.
3. Information Technology Law. Guide to IT Law. URL: <https://www.hg.org/information-technology-law.html#1>.
4. Anithakumari, S., Chandrasekaran, K. Negotiation and monitoring of service level agreements in cloud computing services. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 2017, Vol.469, pp.651–659.
5. ITIL Foundation ITIL 4 Edition, AXELOS Limited 2019.
6. Overby, S., & Paul, L. G. (2017, July 5). What is SLA? URL: <https://www.cio.com/article/2438284/outsourcing-sla-definitions-and-solutions.html>.
7. Agarwal, Saurav, «An Approach of SLA Violation Prediction and QoS Optimization using Regression Machine Learning Techniques» (2020). *Electronic Theses and Dissertations*. 8342. URL: <https://scholar.uwindsor.ca/etd/8342>.
8. R. Anderson, K. Kevin, and J. F. Andry, “Audit Aplikasi Inventori Menggunakan Framework Cobit 4.1 Pada Store Nonna”, *ITJRD*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, Aug. 2018.
9. Москаленко В. В., Довбиш А. С. Вступ до інформаційного аналізу і синтезу інфокомунікаційних систем : навч. посіб. Суми : Сумський державний університет, 2016. 226 с.
10. Amir Teshome Wonjiga, Louis Rilling, Christine Morin. SLA Definition for Network Intrusion Detection Systems in IaaS Clouds. SAC 2021 – 36th ACM/SIGAPP Symposium on Applied Computing, Mar 2021, Virtual Event, Republic of Korea., South Korea. pp.1–10.
11. Kannaki, A., Vasantha Azhagu, and J. M. Gnanasekar. «A Novel Multi-Agent Approach to control Service level Agreement Violations in Cloud Computing.» *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* 12.12 (2021). 1431–1438. URL:<https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/7633/6061>.
12. Третяк Т. Service level agreement (SLA) – 5 ключових моментів. URL: <https://legalitygroup.com/service-level-agreement-sla-5-klyuchovih-momentiv/>
13. Кондратьев Д. SLA (Service Level Agreement). URL: <https://yurhub.com/articles/217-sla-service-level-agreement.html>.
14. Bravard, Jean-Louis, and Robert Morgan. *Smarter outsourcing: An executive guide to understanding, planning and exploiting successful outsourcing relationships*. Pearson Education, 2006.
15. Федорченко Н. В. До питання про предмет договору про надання послуг. Держава і право. Юридичні і політичні науки. 2014. Вип. 66. С. 165–173. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dip_2014_66_22.
16. Діковська І. А. Поняття та ознаки договору про надання послуг. Держава і право. 2004. Вип. 27. С. 328.
17. Постанова СП КГС ВС від 04.09.2023 у справі № 910/5352/21. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/113292784>.
18. Спасибо-Фатеева І. В. Цивільний кодекс України: Науково-практичний коментар (пояснення, тлумачення, рекомендації з використанням позицій вищих судових інстанцій, Міністерства юстиції, науковців, фахівців). Т. 9: Договори про виконання робіт та надання послуг. Частина 1: Загальні положення про підряд. Серія «Коментарі та аналітика». Харків: Смуґаста типографія, 2017. 592 с.
19. GigaCloud. SLA 99,95%: Що це означає і яка відповідальність хмарного оператора. URL: <https://gigacloud.ua/blog/navchannja/sla-9995-scho-ce-oznachae-i-jaka-vidpovidalnist-hmarnogo-operatora>.

REFERENCES

1. Shevchuk, N. No benefits or preferences. What does the Ukrainian IT sector expect? Retrieved from: https://lb.ua/economics/2023/03/03/547619_bez_pilg_i_preferentsiy_shcho_ochikuie.html [in Ukrainian].
2. Cambridge Dictionary Retrieved from: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/information-technology?q=+Information+Technology>.
3. Information Technology Law. Guide to IT Law. Retrieved from: <https://www.hg.org/information-technology-law.html#1>.
4. Anithakumari, S., Chandrasekaran, K. (2017). Negotiation and monitoring of service level agreements in cloud computing services. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, Vol. 469.
5. ITIL Foundation ITIL 4 Edition (2019), AXELOS Limited.
6. Overby, S., & Paul, L. G. (2017, July 5). What is SLA? Retrieved from: <https://www.cio.com/article/2438284/outsourcing-sla-definitions-and-solutions.html>.

7. Saurav, A. (2020). An Approach of SLA Violation Prediction and QoS Optimization using Regression Machine Learning Techniques. Electronic Theses and Dissertations. 8342. Retrieved from: <https://scholar.uwindsor.ca/etd/8342>.
8. Anderson, R. Kevin, K. & Andry J. F. (2018, Aug). Audit Aplikasi Inventori Menggunakan Framework Cobit 4.1 Pada Store Nonna, ITJRD, (vol. 3, no. 1).
9. Moskalenko, V. V. & Dovbysh, A. S. (2016). Introduction to information analysis and synthesis of infocommunication systems. Sumy: Sumy State University [in Ukrainian].
10. Wonjiga, A. T., Rilling, L. & Morin, C. SLA Definition for Network Intrusion Detection Systems in IaaS Clouds. SAC 2021 – 36th ACM/SIGAPP Symposium on Applied Computing (2021, Mar). Virtual Event, Republic of Korea., South Korea.
11. Kannaki, A., Azhagu, V. & Gnanasekar, J. M. (2021). A Novel Multi-Agent Approach to control Service level Agreement Violations in Cloud Computing. Turkish Journal of Computer and Mathematics Education. Retrieved from: <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/7633/6061>.
12. Tretiak, T. Service level agreement (SLA) – 5 key points. Retrieved from: <https://legalitgroup.com/service-level-agreement-sla-5-klyuchovih-momentiv/>.
13. Kondratiev, D. SLA (Service Level Agreement). Retrieved from: <https://yurhub.com/articles/217-sla-service-level-agreement.html> [in Ukrainian].
14. Jean-Louis, B. & Morgan, R. (2006). *Smarter outsourcing: An executive guide to understanding, planning and exploiting successful outsourcing relationships*. Ft Pr Publisher.
15. Fedorchenko, N. V. (2014). On the subject matter of the service agreement. State and law. *Legal and political sciences*, 66 Retrieved from: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dip_2014_66_22 [in Ukrainian].
16. Dikovska, I. A. (2004). The concept and features of the service contract. *State and law*, Issue 27 [in Ukrainian].
17. Resolution of the Supreme Court composed of the panel of judges of the Commercial Court of Cassation of 04.09.2023 in case No. 910/5352/21. Retrieved from: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/113292784> [in Ukrainian].
18. Spasybo-Fatieieva, I. V. (2017). The Civil Code of Ukraine: Scientific and Practical Commentary (explanations, interpretations, recommendations based on the positions of the highest courts, the Ministry of Justice, scholars, and specialists). Vol. 9: Contracts for the performance of works and provision of services. Part 1: General provisions on contracting. Series «Comments and Analytics». Kharkiv: Smuhasta typohrafiia [in Ukrainian].
19. GigaCloud. SLA 99,95%: What does this mean and what is the responsibility of the cloud operator? Retrieved from: <https://gigacloud.ua/blog/navchannja/sla-9995-scho-ce-oznachae-i-jaka-vidpovidalnist-hmarnogo-operatora> [in Ukrainian].

YAROTSKIY VITALIY

2nd PhD, Full Professor, Acting Head of the Department of the Civil Law Policy, Intellectual Property and Innovations department of the Yaroslav Mudryi National Law University

SHEKHOVTSOV VOLODYMYR

2nd PhD, Associate Professor at the Department of Environmental Law of the Yaroslav Mudryi National Law University

FILONOVA JULIJA

PhD in Law, Assistant Professor at the Civil Law Policy, Intellectual Property and Innovations department of the Yaroslav Mudryi National Law University

**SPECIFICS OF THE CIVIL LAW NATURE OF SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)
AND PROSPECTS OF THEIR APPLICATION IN THE DOMESTIC IT SPHERE OF UKRAINE**

Problem setting. Due to the information sphere's rapid and dynamic development many new specific contractual structures emerge. Amongst others, an IT service level agreement (SLA or Service Level Agreement) constitutes a particular interest as a subject for scientific research. As the doctrine of civil law provides a solid legal basis that makes

a direct impact on lawmaking and law enforcement in the private law sphere, and thus actively influences the regulation of social relations on storage, processing, provision, receipt and dissemination of information, ensuring proper and positive dynamics of the IT sphere development, the emergence and widespread use of IT service level agreements (SLAs) necessitates definition and qualification by the science of civil law and demands further research on the specifics of legal regulation of SLAs.

Analysis of recent researches and publications. Special scientific research on the civil law regulation of relations in the provision of information services was carried out by such Ukrainian scholars as: V. I. Borisova, Y. P. Burilo, B. M. Gogol, N. O. Davidova, O. V. Kokhanovska, V. O. Kokhanovskyi, A. O. Kodynets, O. O. Kulinich, E. O. Michurin, V. V. Nakhratov, O. P. Orliuk, I. V. Panova, O. V. Sibilova, N. V. Fedorchenko, E. O. Kharitonov, O. I. Kharitonova, G. Y. Sharkova, I. R. Shishka.

Purpose of the research is to investigate the civil law nature of IT service level agreements (SLA or Service Level Agreement) under the current legislation of Ukraine.

Article's main body. The article focuses on the civil law analysis of relations arising in the IT environment. It is noted that civil law relations in the IT sphere have a number of specific characteristics due to both the dynamic nature of scientific and technological progress and the complex nature of the relevant types of digital products and related works or services. Relations in the IT sphere can be broadly understood as relations concerning the collection, storage, distribution and protection of electronic information in the global market.

Conclusions and prospects for the development. The authors established that civil law relations in the IT sphere have a number of specific characteristics due to both the dynamic nature of scientific and technological progress and the complex nature of the relevant types of digital products and related works or services. Relations in the IT sector can be broadly understood as relations regarding the collection, storage, distribution and protection of electronic information in the global market. The specifics of the SLA also lie in its special purpose which is to establish a stable relationship between the service provider and the customer, to establish a transparent system for monitoring the quality of the service provided and to outline the liability for failure to achieve the agreed quantitative and qualitative parameters. The most optimal contractual structure for the regulation of SLA relations in the Ukrainian legal environment is a service agreement. The specificity of the civil law nature of a service level agreement lies in the organic combination of legal and technical components of its content. The SLA corresponds to the essence and nature of the relationship, the scope of rights and obligations of the supplier and the customer, respectively, and the relationship between them should be governed by the provisions of Chapter 63 of the Civil Code of Ukraine.

Key words: contract, service level agreement, information, IT law, IT contracts.

За ДСТУ 8302:2015 цю статтю слід цитувати:

Яроцький В. Л., Шеховцов В. В., Філонова Ю. М. Специфіка цивільно-правової природи та перспективи застосування у вітчизняній IT-сфері договорів про рівень обслуговування (Service Level Agreement). *Право та інновації*. 2024. № 1 (45). С. 51–59.