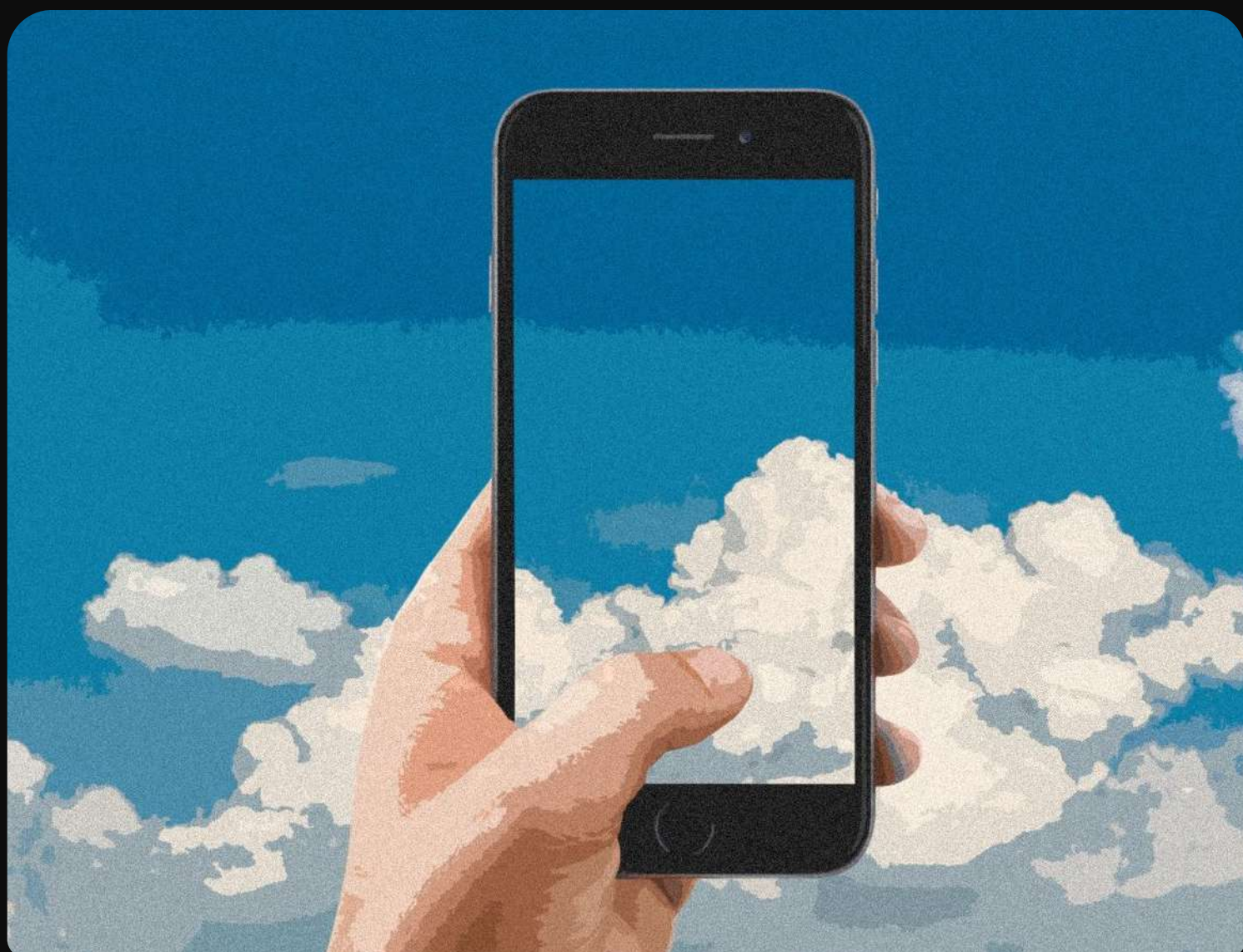


Market research

Ukrainian IaaS Providers

Date: August 8, 2022



SUMMARY

В рамках дослідження було проаналізовано 17 компаній, що надають послуги IaaS в Україні. Запит на послуги подався від ІТ компанії, яка хоче відкрити R&D (Research and Development) відділ для віддалених співробітників (5-10 осіб), та оптимізувати робочий процес розробки, що відбуватиметься у хмарному сховищі. Основні критерії оцінки: час реакції на запит, умови комерційної пропозиції та підписання договору, якість роботи техпідтримки. У підсумковий рейтинг увійшло 15 компаній, які надали відповіді, пробний доступ до послуги та задовольнили критерії дослідження.

В результаті дослідження було виділено топ-5 компаній за сумою балів: GigaCloud, Tetcloud, DE-Novo, Tucha, Парковий. GigaCloud продовжує займати передові позиції, проте цього року показники компанії знизилися на 5.41% порівняно з тими самими показниками за минулий рік. Здебільшого зниження сталося за рахунок нижчої швидкості відповіді техпідтримки. Tetcloud, у свою чергу, покращив показники на 9.38%, отримавши в 2022 за ті ж параметри 35 балів замість торішніх 32, – сервіс став більш лояльним по відношенню до клієнтів та покращив умови оплати, що дозволило йому зрівнятися за балами з GigaCloud та розділити першість у загальному рейтингу. Друге місце розділили між собою De-Novo та Tucha. De-Novo практично зберегли результат минулого року, втративши лише ~2.86% у показниках за рахунок нижчої швидкості відповіді техпідтримки та жорсткіших умов відключення сервісу – у разі прострочення оплати більше 7 робочих днів повідомлення про зупинку сервісу надсилають за один день до відключення. Tucha порівняно з попереднім роком покращила свої показники на 21.43%, удосконаливши програму лояльності, soft skills техпідтримки та процес кастомізації тарифів. Бронза дісталася дата-центру "Парковий", який підняв свої показники на 6.25% порівняно з попереднім роком за рахунок покращення soft skills та швидкості реакції техпідтримки.

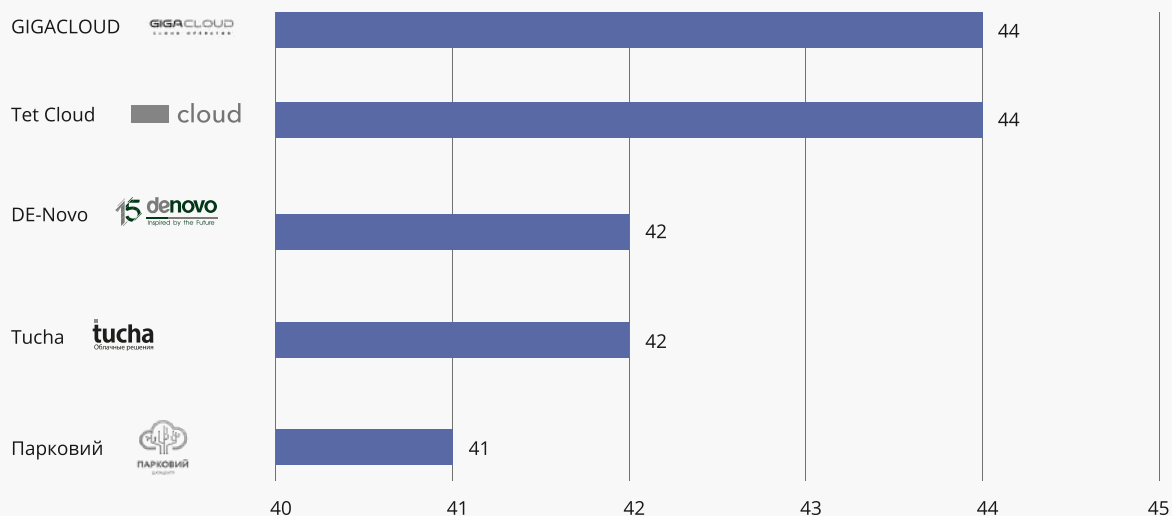
Також було виділено 5 компаній-аутсайдерів, які набрали найменшу кількість балів: Volia, Colocall, Cosmonova, DataGroup та Adamant.

Додаткова інформація про компанії:

- у 14 із 15 компаній головний офіс розташований у Києві;
- на ринку працюють головним чином компанії, засновані до 2013, тільки 2 з 15 засновані після – GigaCloud та DataStore;
- 10 компаній мають ЦОД (Центр обробки даних): GigaCloud, DE-Novo, "Парковий", Tetcloud, DataGroup, Volia, Vodafone, Colocall, SIM-Networks, Adamant. При цьому 7 із них також працюють із сторонніми ЦОД.

Ранжування за сумою балів (всі пункти)

moljar



МЕТОДОЛОГІЯ

1. 1 Ресерч ринку

Зроблено пошук компаній у сфері надання хмарних сервісів в Україні. Знайдено 18 провайдерів. Зібрано дані за такими метриками:

- локації офісів;
- рік заснування;
- кількість штату в Україні, згідно з даними LinkedIn або заявами компаній;
- наявність та локація ЦОД;
- перелік хмарних послуг, що надаються компаніями;
- тип віртуалізації;
- сертифікація;
- відомі фінансові показники, участь у державних тендерах;
- якість роботи техпідтримки та термін надання пробного доступу до послуги.

1. 2 Порядок оцінювання

Дослідження проводилося у лютому 2022 року. У зв'язку з вторгненням росії на територію України 24 лютого проведення дослідження було припинено. У липні 2022 р. отримані показники були проаналізовані, дослідження – завершено.

У зв'язку з військовою агресією росії більшість ІТ компаній з офісами на сході України зіткнулися з необхідністю релокації співробітників в інші регіони, а також організації робочого процесу віддалено, для чого необхідний доступ до хмарних сервісів.

Звернення до провайдерів зроблено від імені ІТ компанії, яка хоче відкрити R&D (Research and Development) відділ для віддалених співробітників (5-10 осіб), для оптимізації робочого процесу розробка відбуватиметься у хмарному сховищі. Завдання дослідження: одержати технічні специфікації, тестовий доступ до сервісу. Запит надіслано до 17 компаній.

Технічне завдання:

- хмара з доступом до 5-10 співробітників;
- можливість попереднього тестування.

Порівняння показників 2022 з 2021

Для порівняння поточних показників компаній із показниками за попередній рік було підсумовано загальну кількість балів компанії за 2021 за тими ж показниками. Таким чином, з порівняльного аналізу виключені пункти за 2021, яких немає у новому звіті за 2022: експорт даних, підтримка (день/ніч), орієнтація на клієнта; а також пункти за 2022, яких не було у звіті за 2021: наявність сертифіката ISO 27701 (GDPR), допомога з налаштуванням, наявність API, управління інфраструктурою за допомогою оркестраторів та наявність технічного спеціаліста (DevOps) у підтримці. Також, для коректного підрахунку пункти "спосіб оплати" та "метод оплати" з поточного звіту були умовно об'єднані у пункт "умови оплати" відповідно до аналогічного пункту за 2021, де максимальна оцінка 2 бали (якщо сума балів за ці пункти ≥ 4 балів), середня оцінка 1 бал (якщо сума балів за ці пункти ≤ 3), 0 балів (якщо немає балів за пункти спосіб та метод оплати). Порівняльний аналіз наведено у Таблиці 2 у пункті 2.2.2 Ранжування за сумою балів за всі пункти.

Опитувальник:

Критерії оцінки компаній поділено на 4 категорії.

Відповідь на запит

| Параметр | Значення | Бал |
|-----------------------------|--------------------|-----|
| Час реакції на перший запит | до 1 години | 5 |
| | 1 година – 5 годин | 4 |
| | 5 годин – 1 день | 3 |
| | 1 – 5 днів | 2 |
| | понад 5 днів | 1 |

Комерційна пропозиція (КП)

| Параметр | Значення | Бал |
|--|--------------------|-----|
| Строк надання КП (специфікації, ціни) | до 1 години | 5 |
| | 1 година – 5 годин | 4 |
| | 5 годин – 1 день | 3 |
| | 1 – 5 днів | 2 |
| | понад 5 днів | 1 |
| Знижки/ система лояльності | є | 1 |
| | немає | 0 |
| Знижки/ система лояльності – Чи можна піти у негативний баланс | є | 1 |
| | немає | 0 |
| Кастомізація тарифного плану | є | 1 |
| | немає | 0 |

| Параметр | Значення | Бал |
|--|----------------------------------|-----|
| Зміна тарифу чи специфікацій | так, через особистий кабінет | 2 |
| | так, через сапорт | 1 |
| | немає | 0 |
| Ризики / Страхування – Компенсація простою сервера* | € | 1 |
| | немає | 0 |
| Ризики / Страхування – Гарантія безпеки даних | € | 1 |
| | немає | 0 |
| Тип сертифікації | PCI DSS , SOC (SOC 1/2 type 1/2) | 3 |
| | КЗСІ | 2 |
| | ISO 27001 | 1 |
| | Відсутній | 0 |
| Наявність сертифіката захисту даних GDPR (ISO 27701) | € | 1 |
| | немає | 0 |

*– час неактивності сервера з вини провайдера.

Підписання договору

| Параметр | Значення | Бал |
|------------------------------|--------------------|-----|
| Час отримання форми договору | до 1 години | 5 |
| | 1 година – 5 годин | 4 |
| | 5 годин – 1 день | 3 |
| | 1 – 5 днів | 2 |
| | понад 5 днів | 1 |

| Параметр | Значення | Бал |
|----------------------------|---|-----|
| Способи оплати | можливість "pay as you go" | 3 |
| | післяплата | 2 |
| | передоплата | 1 |
| Методи оплати | банківський переказ | 1 |
| | інші опції (VISA/ Mastercard/ PayPal (та інші системи), Cryptocurrency) | 2 |
| Гнучкість змісту договору* | так | 1 |
| | ні | 0 |

*– внесення правок до договору за термінами оплати (можливість оплати не з 1-го числа місяця, а з 15-го).

Технічна частина

| Параметр | Значення | Бал |
|----------------------------------|--------------------|-----|
| Термін надання доступу | до 1 години | 5 |
| | 1 година – 5 годин | 4 |
| | 5 годин – 1 день | 3 |
| | 1 – 5 днів | 2 |
| | понад 5 днів | 1 |
| Рівень автономності користувача* | високий | 3 |
| | тільки за запитом | 2 |
| | низький | 1 |

| Параметр | Значення | Бал |
|---|---|-----|
| Допомога з налаштуванням | безкоштовно | 3 |
| | платно, самостійно | 2 |
| | платно, самостійно | 1 |
| | відсутня | 0 |
| Посібник з хмарного сервісу (ОС) | повний | 2 |
| | частковий | 1 |
| | відсутній | 0 |
| Наявність API | так | 1 |
| | ні | 0 |
| Управління інфраструктурою за допомогою оркестраторів | так | 1 |
| | ні | 0 |
| Наявність технічного спеціаліста (DevOps) у підтримці | так | 1 |
| | ні | 0 |
| Soft skills фахівців** | високий рівень зацікавленості у допомозі | 3 |
| | нейтральне ставлення до запиту | 2 |
| | низький ступінь зацікавленості у допомозі | 1 |

*– високий рівень – користувач має доступ до системи управління віртуальними машинами (VM), може конфігурувати віртуальний сервер самостійно (залежно від пула доступних ресурсів, який обговорюється в договорі і може бути змінений за бажанням клієнта), є можливість створення кількох VM;

- лише за запитом – зменшення/збільшення ресурсів через запит;
- низький рівень – користувач працює тільки всередині ОС (провайдером надається IP, логін та пароль;
- від вже створеної VM).

**– швидкість реакції та комфортність спілкування підтримки з нефахівцем. Оцінено інтонацію голосу, бажання допомогти і передбачати майбутні проблеми.

- максимальний бал – відповідь зрозуміла з погляду неспеціаліста, надані скриншоти-мануали;
- середній бал – відповідь не вирішила проблему з першого разу, нефахівцеві запропоновано прочитати інструкцію або відповідь була на рівні, зрозумілому лише технічному фахівцю (наприклад, потрібен доступ через TeamViewer);
- мінімальний бал – одне й те саме питання задано кілька разів, відповідь не отримана.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1 Вибірка

2 із 17 компаній не відповіли на запит: Укртелеком, UA Telecom. В результаті отримано та проаналізовано відповіді 15 з 17 компаній.

2.2 Отримані результати та їх аналіз

2.2.1 Портрет компаній з вибірки

За відкритими джерелами:

- у 14 з 15 головний офіс розташований у Києві, крім латвійської Tetcloud з офісом у Ризі;
- 13 із 15 засновані до 2013 включно, 2 – після (GigaCloud та DataStore);
- у 10 з 15 є свій ЦОД (Центр обробки даних) – GigaCloud, DE-Novo, "Парковий", Tetcloud, DataGroup, Volia, Vodafone, Colocall, SIM-Networks, Adamant. 11 компаній є партнерами сторонніх ЦОД;
- використовуються гіпервізори серед компаній: VMware, HyperV, OpenStack, KVM, Microsoft Azure;
- 12 із 15 компаній беруть участь у держтендерах. При цьому 5 із 7 працюють над державною сертифікацією систем клієнта за стандартом комплексної системи захисту інформації (КСЗІ), що важливо
- для держструктур. Участь у держзакупівлях не знайдено за DataStore, SIM-Networks та Tetcloud;
- 5 із 15 вказують про виділення хмари для 1С та CRM-систем: GigaCloud, U-Cloud, Tucha, Cosmonova,
- SIM-Networks.

2.2.2 Ранжування за сумою балів за всі пункти:

| Компанія | Бали 2022 |
|--------------|-----------|
| GigaCloud | 44 |
| Tetcloud | 44 |
| DE-Novo | 42 |
| Tucha | 42 |
| Парковый | 41 |
| DataStore | 40 |
| SIM-Networks | 37 |
| U-Cloud | 35 |
| Vodafone | 35 |
| United-DC | 34 |
| Volia | 33 |
| Colocall | 32 |
| Cosmonova | 30 |
| DataGroup | 27 |
| Adamant | 23 |

Лідери

За сумою балів перше місце поділили GigaCloud та Tetcloud. GigaCloud отримали найбільшу кількість балів у категорії "Реакція та умови КП". Tetcloud отримали найвищі оцінки за роботу техпідтримки у категоріях "Підписання договору" та "Технічна частина". Друге місце розділили "De-Novo" та "Tucha" також отримавши високі бали у категоріях "Реакція та умови КП" та "Технічна частина". Третє місце посіли Парковий, здобувши високі бали за роботу технічної підтримки у всіх трьох категоріях.

Медіана – 35 балів.

Аутсайдери

Adamant отримали найнижчу оцінку роботи техпідтримки в категорії "Технічна частина". У категорії Умови КП Adamant розділили низькі бали з Volia. У категорії "Підписання договору" найнижчі бали отримали DataGroup, DataStore, Adamant та U-Cloud.

Таблиця 1

Для порівняння поточних показників компаній з показниками за попередній рік були підсумовані бали за одним і тим самим показниками компанії за 2021 та за 2022:

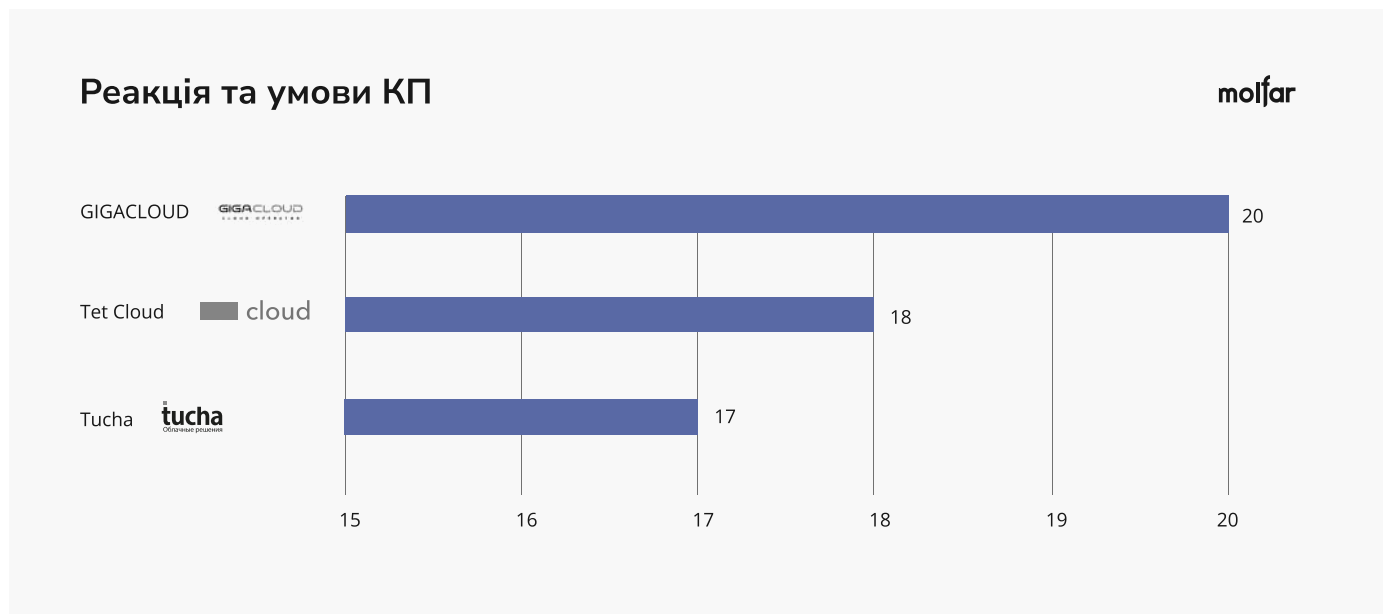
| Компанія | Місце 2021 | Δ, % | Місце 2022 |
|--------------|------------|------|------------|
| GigaCloud | 1 | - | 1 |
| Tetcloud | 4 | +3 ↑ | 1 |
| Tucha | 3 | +1 ↑ | 2 |
| Парковый | 2 | -1 ↓ | 3 |
| SIM-Networks | - | - | 5 |
| DE-Novo | 2 | - | 2 |

| Компанія | Місце 2021 | Δ, % | Місце 2022 |
|-----------|------------|------|------------|
| DataStore | 4 | - | 4 |
| United-DC | 7 | - | 7 |
| Vodafone | - | - | 6 |
| U-Cloud | 4 | -2 ↓ | 6 |
| Cosmonova | 6 | -4 ↓ | 10 |
| Colocall | - | - | 9 |
| Volia | - | - | 8 |
| DataGroup | - | - | 11 |
| Adamant | - | - | 12 |

Таблиця 2

2.2.3 Докладне ранжування за категоріями питань:

Реакція та умови КП:



| Компанія | Реакція на запит | Реакція щодо КП | Знижки/ лояльність | Кастомізація тарифів | Зміна тарифу | Ризики / Страх-ня | Тип сертиф. | GDPR (ISO 27701) | Загалом |
|--------------|------------------|-----------------|--------------------|----------------------|--------------|-------------------|-------------|------------------|---------|
| GigaCloud | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 20 |
| Tucha | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 18 |
| DE-Novo | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 17 |
| Парковый | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 16 |
| Tetcloud | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 0 | 16 |
| Cosmonova | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 16 |
| DataStore | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 16 |
| SIM-Networks | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 16 |
| U-Cloud | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 0 | 16 |
| DataGroup | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 13 |
| United-DC | 5 | 5 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 13 |
| Colocall | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 13 |
| Volia | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 12 |
| Adamant | 4 | 4 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 12 |
| Adamant | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 11 |

Аналіз реакції та умов КП:

Першість у категорії дісталася GigaCloud, друге місце посіла Tucha. Обидві компанії оперативно зреагували на запит та відповіли у найкоротші терміни: GigaCloud протягом 5 годин, Tucha – протягом 1 години. Також обидві компанії отримали максимальну кількість балів за наявність системи знижок та лояльність у вигляді надання відстрочки оплати за необхідності. GigaCloud більш гнучкі при зміні тарифу – користувач може змінювати тариф самостійно в особистому кабінеті, тоді як у Tucha для зміни тарифу потрібно звернутися до техпідтримки. Також, використовуючи GigaCloud, користувач краще застрахований у разі простою або втрати даних – компанія компенсує 10% вартості послуг клієнта за кожні 30 хвилин простою, максимальна сума компенсації – місячна вартість послуги. Tucha компенсує лише денну вартість послуги, коли було виявлено проблему. Також GigaCloud відповідає стандарту ISO 27701 захисту даних (GDPR). Третє місце посіли "De-Novo", які теж досить швидко відреагували на запит, відповівши клієнту протягом 5 годин. De-Novo отримали максимальну кількість балів за наявність сертифіката ISO 27701, а також за можливість зміни тарифу в особистому кабінеті користувача, однак не набрали максимальну кількість балів за іншими пунктами.

Аутсайдерами стали Volia, Adamant та Vodafone, які відносно швидко відреагували на запит, проте в іншому не набрали балів. У Volia відсутня сертифікація, немає можливості зміни тарифу через кабінет користувача та сервіс автоматично припиняє роботу за відсутності коштів на рахунку. У Vodafone більш лояльні, відключають сервіс тільки після повідомлення про несплату протягом 10 днів, проте також немає можливості зміни тарифу в кабінеті користувача, а з типів сертифікації лише ISO 27001. Adamant швидше відреагували на запит, ніж Vodafone, але у них не передбачена кастомізація і зміна тарифу, а також обслуговування автоматично блокується за відсутності коштів на рахунку.

Терміни підписання угоди:



| Компанія | Час отримання договору | Спосіб оплати | Метод оплати | Гнучкість утримання договору | Знижки/ лояльність |
|-----------|------------------------|---------------|--------------|------------------------------|--------------------|
| Tetcloud | 5 | 3 | 2 | 1 | 11 |
| Cosmonova | 5 | 1 | 2 | 1 | 9 |
| United-DC | 5 | 2 | 2 | 1 | 9 |
| GigaCloud | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 |
| DE-Novo | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| Парковый | 4 | 2 | 1 | 1 | 8 |

| Компанія | Час отримання договору | Спосіб оплати | Гнучкість утримання договору | Метод оплати | Знижки/ лояльність |
|--------------|------------------------|---------------|------------------------------|--------------|--------------------|
| Tucha | 5 | 1 | 2 | 0 | 8 |
| Volia | 5 | 1 | 2 | 0 | 8 |
| Vodafone | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 |
| Colocall | 5 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| SIM-Networks | 5 | 1 | 2 | 0 | 8 |
| DataGroup | 5 | 1 | 1 | 0 | 7 |
| DataStore | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Adamant | 4 | 1 | 2 | 0 | 7 |
| U-Cloud | 0* | 3 | 2 | 0* | 5 |

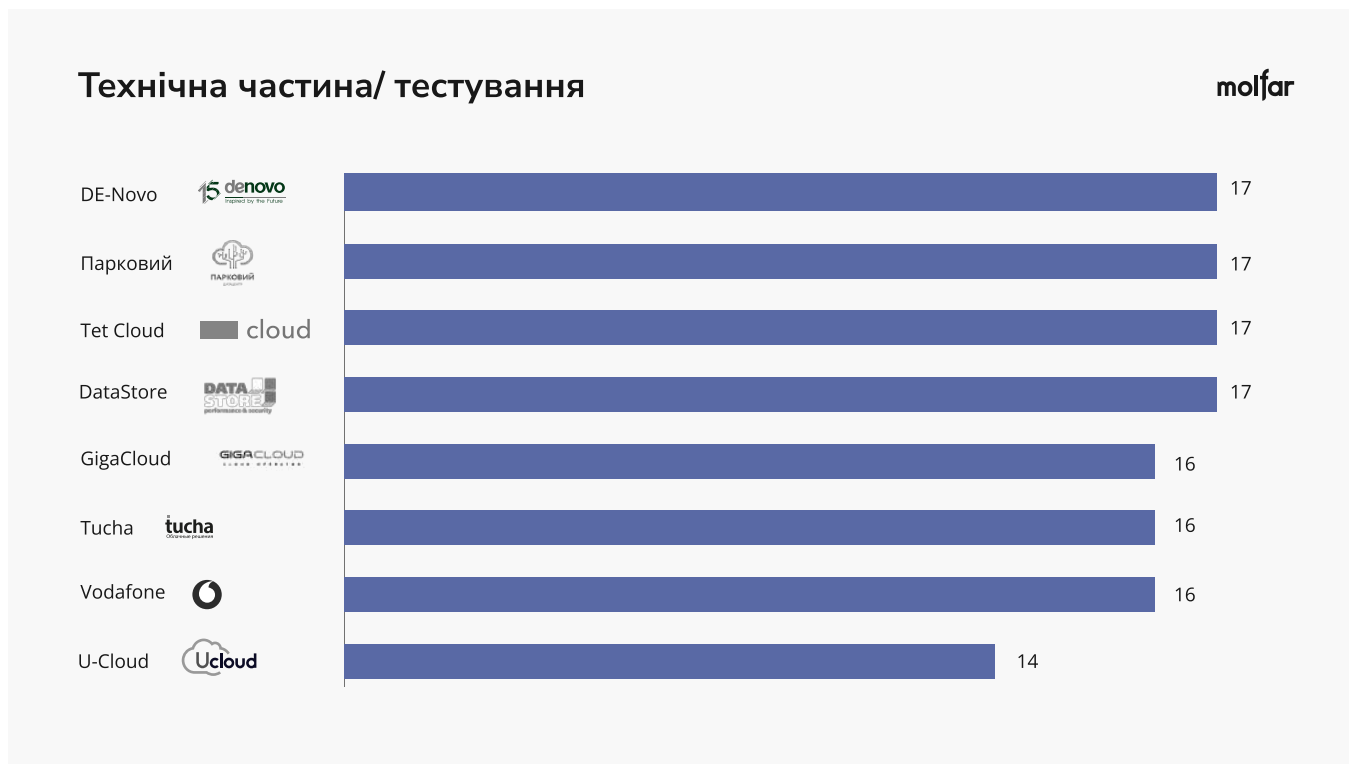
*для отримання договору та ознайомлення з його змістом необхідно було додатково надати пакет документів компанії, у зв'язку з чим оцінити дані пункти не було можливо.

Аналіз термінів підпису договору:

Лідером за умовами та термінами підписання договору стали Tetcloud з перевагою у швидкості надання договору, а також у додатковому способі оплати "pay as you go" – погодинної оплати за використані ресурси. 2 місце розділили між собою Cosmonova та United-DC, які також швидко надали договір на підписання, однак Cosmonova мають обмежені можливості у "Способах оплати", а саме, працюють тільки за передплатою, а United-DC відмовили у запиті на внесення до договору правок за строками оплати, через що отримали 0 балів у пункті "Гнучкість утримання договору".

Найменшу кількість балів у цій категорії набрали DataGroup, DataStore та Adamant, які пропонують лише варіант передплати за послуги, без можливості "pay as you go" та післяплати, а з методів оплати можливий лише банківський переказ. Також DataGroup і Adamant не погодилися на внесення до договору правок за термінами оплати на запит клієнта, через що отримали 0 балів у пункті "Гнучкість змісту договору".

Технічна частина/ тестування:



| Компанія | Час на тест | АК* | Допомога з налаштуванням | Наявність FAQ по ОС | Наявність API | Orchestrator** | DevOps Support *** | Soft skills | Загалом |
|--------------|-------------|-----|--------------------------|---------------------|---------------|----------------|--------------------|-------------|---------|
| DE-Novo | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 17 |
| Парковий | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 17 |
| Tetcloud | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 17 |
| DataStore | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 17 |
| GigaCloud | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| Tucha | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| Vodafone | 4 | 3 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 16 |
| U-Cloud | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 14 |
| Volia | 4 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 13 |
| SIM-Networks | 5 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 13 |
| United-DC | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 12 |
| Colocall | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 11 |
| DataGroup | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 |

| Компанія | Час на тест | АК* | Допомога з налаштуванням | Наявність FAQ по ОС | Наявність API | Orchestrator** | DevOps Support *** | Soft skills | Загалом |
|-----------|-------------|-----|--------------------------|---------------------|---------------|----------------|--------------------|-------------|---------|
| Cosmonova | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| Adamant | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 |

*– автономність користувача у системі;

**–управління інфраструктурою за допомогою оркестраторів;

***– наявність технічного спеціаліста (DevOps) у підтримці.

Аналіз технічної складової та роботи техпідтримки:

Лідерами в цій категорії стали чотири компанії: DE-Novo, Парковий, Tetcloud та DataStore. DE-Novo та DataStore надали тестовий доступ швидше, ніж Парковий та Tetcloud – протягом 1-5 годин, Парковий та Tetcloud – протягом 1 дня. Усі чотири компанії отримали найвищий бал у пункті "Автономність користувача", що означає наявність у користувача доступу до системи керування віртуальними машинами (VM), можливість конфігурувати віртуальний сервер самостійно. Також всі чотири компанії отримали максимальні бали за якістю роботи техпідтримки, що говор

ить про високий рівень зацікавленості фахівців технічної підтримки допомоги клієнту. Аутсайдерами цієї категорії стали DataGroup, Cosmonova і Adamant. Незважаючи на високу швидкість надання тестового періоду та середній рівень автономності користувача, DataGroup здобули 0 балів за відсутність Керівництва користувача (Інструкція користувача), API, можливості керування інфраструктурою за допомогою оркестраторів та низький рівень зацікавленості технічної підтримки. Cosmonova та Adamant, у свою чергу, отримали хороші бали за якість технічної підтримки та середній рівень автономності користувача, однак, не дістали балів по всіх інших пунктах.