

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

Версия от 2 марта 2023 г.,
вступает в силу с 17 марта 2023 г.

Настоящие условия использования отдельных сервисов («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящих Условиях, имеют значение, присвоенное им в Соглашении.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Система - совокупность ПО и/или оборудования, администрирование которого может быть проведено Исполнителем по запросу Заказчика в рамках оказываемой Услуги.

Инцидент - незапланированные перерывы работы Системы или снижение качества её работы.

Запрос на обслуживание - обращение Заказчика о предоставлении информации или экспертной консультации Исполнителя. Запросы на обслуживание не требуют изменений конфигурации Системы.

Запрос на изменение - обращение Заказчика с предложением о выполнении изменений в конфигурации Системы. Такой запрос должен включать детальное описание запрашиваемого изменения в конфигурации Системы и отдельно согласовывается Исполнителем.

Приоритет - категория, используемая для определения срочности решения Инцидента.

Время реакции - мера времени от регистрации, поступившего обращения Заказчика, до первой обратной связи от Исполнителя.

Время решения - максимальное время после регистрации Инцидента, отведенное Исполнителю на восстановление работы Системы или предоставления консультации Заказчику.

Время недоступности услуги (простой) - определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы или оповещения от системы монитора и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем по инцидентам 1 Приоритета.

Режим 8x5 - Режим предоставления Услуги с понедельника по пятницу, в рабочие дни с 10:00 часов до 18:00 часов по московскому времени.

Режим 24x7 - Режим предоставления Услуг администрирования круглосуточно, в том числе в выходные и праздничные дни, установленные действующим законодательством Российской Федерации с 00:00 до 23:59 часов по московскому времени.

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к дополнительной услуге администрирования сервисов (далее – «Услуга»), в рамках оказываемой / заказанной основной услуги:

- Предоставление выделенного сервера и выделенного сервера произвольной конфигурации;
- Облачная платформа;
- Публичное облако на базе VMware.

Основные услуги оказываются в рамках соответствующих Условий использования отдельных сервисов. Термины, определенные в Условиях использования отдельных сервисов, имеют в настоящих Условиях присвоенное им значение.

1.2. Услуга состоит из следующих сервисов:

- Сервисные услуги по устранению Инцидентов;
- Мониторинг Системы Заказчика;
- Внесение изменений в конфигурацию Системы.

1.3. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком через Тикет-систему.

2.2. Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня направляет Заказчику в Тикет-системе форму опросного листа для уточнения технических параметров предоставления Услуги, в том числе характеристик Системы и контактов ответственных лиц Заказчика.

2.3. Заказчик заполняет форму опросного листа и присылает её в Тикет-системе. Исполнитель оказывает Услугу в соответствии со сведениями из заполненного Заказчиком опросного листа.

2.4. Исполнитель вправе уточнить иные сведения для оказания Услуги. Исполнитель на основе заполненного опросного листа и полученных сведений сообщает Заказчику: объем оказываемой Услуги, сроки оказания Услуги и её стоимость.

2.5. При необходимости Исполнитель может инициировать установочную встречу с присутствием представителей Сторон предназначенной для уточнения и согласования всех необходимых для оказания Услуги сведений и данных, в том числе:

- информации, указанной Заказчиком согласно п. 2.2;
- технической возможности Исполнителя оказания Услуги в желаемом Заказчиком объеме;
- срока начала предоставления Услуги;
- стоимости Услуги.

Представители Сторон, присутствующие на такой встрече, считаются уполномоченными Сторонами на принятие решений по оказанию Услуги. Итоги установочной встречи, включающие информацию о сроках, стоимости и объеме Услуги фиксируются Исполнителем в Тикет-системе.

2.6. Заказчик согласовывает условия оказания Услуги в Тикет-системе. После согласования условий оказания Услуги Исполнитель сообщает Заказчику порядок и сроки оплаты Услуги.

2.7. Услуга начинает предоставляться в течение, но не позднее, 5 (пяти) рабочих дней с даты оплаты Услуги после окончательного согласования всех деталей реализации проекта Заказчика обеими Сторонами.

2.8. **Порядок оказания сервиса «Сервисные услуги по устранению Инцидентов»:**

2.8.1. Сервис “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” предусматривает выполнение Исполнителем необходимых действий для устранения Инцидента, в случае обращения Заказчика.

2.8.2. Приоритет Инцидента устанавливается Исполнителем на основании критичности и масштабности повреждения Системы, описанных Заказчиком при обращении, а также сообщается Исполнителем в Тикет-системе. При наличии к тому достаточных оснований по согласованию Сторон Приоритет может быть изменен.

2.8.3. Предусматривается следующая классификация Приоритетов:

- Приоритет 1 – Прекращение функционирования или значительное ухудшение качества работы Системы;
- Приоритет 2 – Значительные неисправности, приводящие к снижению заявленных возможностей, уровня безопасности или нарушению управляемости Системы;
- Приоритет 3 – Неисправности, не затрагивающие качество услуг, набор выполняемых функций или нормальное функционирование объектов администрирования Заказчика.

2.8.4. Временные параметры устранение Инцидентов:

Приоритет	Режим обслуживания	Время реакции	Время решения
Приоритет 1	Режим: 24x7	15 минут	2 часа
Приоритет 2	Режим: 8x5	15 минут	8 часов
Приоритет 3	Режим: 8x5	1 час	24 часа

2.8.5. Исполнитель выполняет диагностику и сбор данных об Инциденте, а также применение исправления. Диагностика возникшего Инцидента проводится с использованием средств удаленного доступа и включает в себя, в том числе:

- Участие в воспроизведении Инцидента;
- Сбор данных из журналов работы Системы и системы мониторинга;
- Сетевая диагностика Инцидента;
- Сбор дополнительной информации об Инциденте (сценарий появления, скриншоты и пр.);
- Выполнение действий по устранению возникшего Инцидента после нахождения решения;
- Восстановление Системы из резервных копий.

2.8.6. После выполнения Исполнителем действий по устранению Инцидента, Исполнитель сообщает Заказчику об устранении Инцидента или о невозможности его устранения, в связи с действиями, необходимыми со стороны Заказчика. Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней подтверждает закрытие запроса или уточняет необходимую информацию. В случае отсутствия ответа Заказчика в указанное время запрос закрывается автоматически.

2.8.7. В случае несогласия с закрытием запроса Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней присылает в Тикет-системе Исполнителю мотивированный отказ от закрытия. По согласованию Сторон запрос может быть открыт повторно.

2.8.8. В рамках сервиса “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” Заказчик может отправить в Тикет-системе Запрос на обслуживание. Исполнитель отвечает на запрос с в Режиме 8x7 не позднее 40 рабочих часов с момента получения запроса.

2.9. **Порядок оказания сервиса “Мониторинг Системы Заказчика”:**

2.9.1. Исполнитель устанавливает и настраивает систему проактивного мониторинга на Систему, расположенную на оборудовании Исполнителя в соответствии с Основной услугой.

2.9.2. В систему мониторинга входят проверки доступности и качества работы Системы в Режиме 24x7.

2.9.3. В рамках мониторинга зависимости от критичности и влияния на работу Системы Исполнитель связывается с Заказчиком с целью предотвращения возможных технических проблем.

2.9.4. Заказчик обязуется уведомить Исполнителя о плановых профилактических работах, проводимых Заказчиком самостоятельно, не позже, чем за 24 (двадцать четыре) часа до момента проведения работ. В таких случаях Исполнитель не реагирует на отчеты системы мониторинга и не приступает к устранению проблем (Инцидентов), возникших в результате плановых работ Заказчика, без соответствующего запроса Заказчика в Тикет-системе.

2.10. **Порядок оказания сервиса “Внесение изменений в конфигурацию Системы”:**

2.10.1. В рамках сервиса “Внесение изменений в конфигурацию Системы” решаются следующие, но не ограничиваясь этим, типовые задачи:

- Настройка бэкапов данных;
- Настройка сбора и хранения системных логов и логов приложений;
- Обновление программного обеспечения;
- Добавление, удаление и редактирование правил фаервола;
- Мониторинг на наличие уязвимостей и применение обновлений безопасности.

2.10.2. В рамках оказания сервиса “Внесение изменений в конфигурацию Системы” не решаются вопросы, связанные с веб-разработкой, программированием, настройкой контекстной рекламы и настройкой почтовых серверов.

2.10.3. Услуга включает утвержденное Сторонами в Тикет-системе на этапе согласования проекта определенное количество часов плановых работ в месяц. Под плановыми работами понимаются услуги по внесению изменений и настройке Системы. Плановые работы осуществляются Исполнителем в Режиме 8x5. В случае, если количество часов исчерпано Заказчиком или Заказчику необходимо выполнить работы внепланово, возможен заказ Услуги почасового системного администрирования.

3. **ОПЛАТА УСЛУГИ**

3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением и согласованные Сторонами в Тикет-системе.

- 3.2. Стоимость Услуг согласовывается Сторонами в Тикет-системе. Сведения, полученные через Тикет-систему, являются основанием для выставления счетов Исполнителем Заказчику на оплату Услуги.
- 3.3. Стоимость Услуги рассчитывается Исполнителем по результатам анализа проекта на основе сведений и данных, предоставленных Заказчиком в опросном листе, и сложности реализации проекта, а также количества часов на плановые работы в месяц.
- 3.4. В случае, если при заказе Услуги был активирован сервис автопродления, то при завершении текущего оплаченного периода Услуги и при наличии достаточной суммы денежных средств на Лицевом счете Заказчика, Услуга будет продлена автоматически на следующий месяц.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. Заказчик может отказаться от Услуги путем направления заявки на её отключение в Тикет-системе не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до окончания отчетного периода. Услуга будет считаться отключенной в последний день отчетного периода, в котором получено обращение Заказчика.
- 4.2. При достижении нулевого Баланса услуги или баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за оказание Услуги, отключение доступа к Услуге происходит автоматически. Для восстановления доступа к Услуге Заказчик должен пополнить Лицевой счет и написать в Тикет-системе Исполнителю.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

- 5.1. Таблица доступности сервиса “Сервисные услуги по устранению Инцидентов”:

Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности услуги)	24×7×365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за один месяц	99,95

- 5.2. Показатели фактической доступности сервиса “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” рассчитываются ежемесячно на основе данных Инцидентов Приоритета 1, поданных через Тикет-систему Заказчиком, или оповещений от системы мониторинга о полной недоступности сервиса.

Доступность определяется следующим образом: вычитая из общего времени в календарном месяце совокупность времени недоступности сервиса “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” в соответствии с заявками на устранение неисправности, деленное на общее время в текущем календарном месяце. Время недоступности сервиса “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” отсчитывается с момента подачи Заказчиком заявки на устранение неисправности, направленной через Тикет-систему, или оповещения от системы мониторинга, и завершается в момент устранения неисправности. Учет недоступности ведется для каждой единицы администрирования отдельно.

- 5.3. Недоступность, вызванная проблемами на уровне инфраструктуры, компенсируется отдельно в рамках оказываемых/заказанных Основных услуг.
- 5.4. Если Доступность сервиса “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” за один календарный месяц не соответствует п. 5.1 настоящих Условий, Исполнитель предоставляет компенсацию по следующей схеме:

Время недоступности сервиса “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” в месяц	Размер компенсации (в %)
От 22 минут до 3 часов	10%
От 3 часов 1 минуты до 10 часов	30%
От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70%
От 24 часов	100%

- 5.5. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором сервис “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” был недоступен, при наличии сообщения, отправленного с помощью Тикет-системы, о требовании осуществления компенсации.
- 5.6. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и собственных данных Исполнителя о начале простоя, сервис “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” считается доступным, а компенсация не выплачивается.
- 5.7. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.
- 5.8. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.

6. ОГРАНИЧЕНИЯ

- 6.1. Настоящие Условия не распространяются ни на какие проблемы производительности или доступности в следующих случаях:
- Если проблема обусловлена использованием служб, оборудования или программного обеспечения, не предоставленных Исполнителем;
 - Если Исполнитель рекомендовал Заказчику изменить параметры использования Услуги, но рекомендации не были выполнены Заказчиком;
 - Если проблема возникла во время использования или в отношении использования предварительных версий, предварительных выпусков, бета-версий или пробных версий программного обеспечения;
 - Если проблема возникла в результате несанкционированного действия или отсутствия действия при его необходимости со стороны Заказчика или со стороны агентов, подрядчиков, поставщиков или любых лиц, получивших доступ к сети Исполнителя благодаря использованию паролей или оборудования Заказчика, или в результате несоблюдения надлежащих методов обеспечения безопасности Заказчиком.

7. УСЛОВИЯ О НЕКОНКУРЕНЦИИ

- 7.1. Заказчик обязуется в течение всего срока оказания Услуги, а также в течение 12 месяцев после окончания ее предоставления, не нанимать на работу сотрудников Исполнителя, задействованных в оказании Услуги.

7.2. В случае нарушения Заказчиком указанного в п. 7.1 обязательства Исполнитель вправе взыскать с Заказчика компенсацию, в том числе за найм и обучение нового сотрудника.

Компенсация рассчитывается согласно формуле:

$$\text{Компенсация} = X * 6$$

где

X - наибольшая месячная стоимость оказанной Заказчику Услуги за последние 6 (шесть) месяцев до действий Заказчика, указанных в п. 7.1.