

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

*Версия от 15 ноября 2019 г.,
вступает в силу с 01 декабря 2019 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

ТЗ (техническое задание) - документ, содержащий требования заказчика, определяющие условия и порядок предоставления услуги Исполнителем.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к дополнительной услуге администрирования серверов (далее – «Услуга»), в рамках оказываемых / заказанных основных услуг, в том числе:

- Предоставление выделенного сервера и выделенного сервера произвольной конфигурации;
- Облачная платформа.

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

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES:

PROVISION OF ADMINISTRATION SERVICES

*Revision dated November 15, 2019,
will come into effect from December 1, 2019*

These conditions for usage of individual services ("Conditions") are the integral part of the User Agreement ("Agreement"). Capitalized terms (used but not defined in these Conditions) shall have the meanings assigned to them in the Agreement.

TERMS AND DEFINITIONS

TS (Technical Specification) is a document containing the Customer's requirements, defining the conditions and procedure for the provision of Services by the Contractor.

1. SUBJECT

1.1. The Contractor provides the Customer with access to the additional service for server administration (hereinafter referred to as the "Service"), within the framework of the rendered/ordered basic services, including:

- Providing dedicated server and dedicated server of custom configuration;
- Cloud platform.

Basic services are provided under terms of the relevant Conditions for usage of individual services. Terms that are defined in the Conditions for usage of individual service shall have their assigned meanings in these Conditions.

- 1.2. Услуга состоит из следующих сервисов:
- Мониторинг объектов администрирования Заказчика;
 - Реагирование на технические проблемы, включая попытки устранить возникшие технические проблемы;
 - Конфигурирование ПО на серверах Заказчика.
- 1.2. The service consists of the following features:
- Monitoring of Customer's administration objects;
 - Responding to technical problems, including attempts to resolve emerging technical problems;
 - Configuring software on the Customer's servers.
- 1.3. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.
- 1.3. The Customer accepts and pays the Service to the Contractor.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

- 2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления учетной записью Заказчика и/или через Тикет-систему. Исполнитель реагирует на запрос Заказчика в течение одного рабочего дня с момента поступления запроса. Для заказа Услуги необходимо пополнить Баланс услуги на минимальную сумму. Минимальная сумма для заказа Услуги указывается Исполнителем в Панели управления учетной записью Заказчика.
- 2.1. Selection and order of the Service is carried out by the Customer on the Customer Profile Control Panel and/or via the Ticket System. The Contractor responds to the Customer's request within one working day from the moment the request is received. To order the Service, it is necessary to replenish the Service Balance for the minimum amount. The minimum amount required for ordering the Service is specified by the Contractor on the Customer Profile Control Panel.
- 2.2. Заказчик заполняет форму опросного листа, направленную Исполнителем, для уточнения технических параметров предоставления Услуги. В соответствии с количеством единиц объектов администрирования, указанных в опросном листе и согласованных Сторонами, в рамках инфраструктуры, выбранной Исполнителем, Исполнитель оказывает Услугу.
- 2.2. The Customer fills out the questionnaire form sent by the Contractor to clarify the Service technical parameters. The Contractor provides the Service in accordance with the number of administrative object units specified in the questionnaire and agreed by the Parties within the infrastructure framework chosen by the Contractor.
- 2.3. После оплаты Услуги Заказчиком, Стороны приступают к согласованию Технического задания.
- 2.3. After the Customer has paid for the Service, the Parties proceed to the agreement on the Technical Specification.

- 2.4. 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.
- 2.4. The Service starts to be rendered within, but not later than, 5 (five) working days from the date of payment for the Service after final approval of all details of the Customer's project implementation by both Parties.
- 2.5. Порядок оказания сервиса «Мониторинг объектов администрирования Заказчика»:
- 2.5. Procedure for rendering the service "Monitoring of Customer's administration objects":
- 2.5.1. Исполнитель устанавливает и настраивает систему проактивного мониторинга на объекты администрирования, перечисленные в ТЗ, перед сдачей серверов в эксплуатацию Заказчику.
- 2.5.1. The Contractor installs and configures the proactive monitoring system for the administration objects listed in TS, before handing over the servers to the Customer.
- 2.5.2. В систему мониторинга входят проверки доступности объектов администрирования, серверов, портов, баз данных и других сервисов Заказчика, перечисленных в ТЗ.
- 2.5.2. The monitoring system includes availability checks of administration objects, servers, ports, databases and other Customer services listed in TS.
- 2.5.3. После сдачи сервера Заказчику Исполнитель получает информацию о работе сервера, включая информацию о технических проблемах, и направляет указанные сведения Заказчику по утвержденным в ТЗ контактам.
- 2.5.3. After the server is handed over to the Customer, the Contractor receives information on the server's operation, including information on technical problems, and sends the data to the Customer via the contacts approved in TS.
- 2.5.4. В зависимости от характера уведомлений системы мониторинга Исполнитель связывается с Заказчиком с целью предотвращения возможных технических проблем.
- 2.5.4. Depending on the nature of the monitoring system notifications, the Contractor shall contact the Customer in order to prevent possible technical problems.
- 2.6. Порядок оказания сервиса «Реагирование на технические проблемы, включая попытки устранить возникшие технические проблемы»:
- 2.6. Procedure for provision of the service "Responding to technical problems, including attempts to resolve emerging technical problems":
- 2.6.1. Предусматривается 4 (четыре) типа технических проблем:
- 2.6.1. There are 4 (four) types of technical problems:
- Проблемы критической значимости – прекращение функционирования или значительное ухудшение качества работы объектов администрирования Заказчика. Исполнитель реагирует на
 - Problems of critical importance, i.e. termination of operation or a significant deterioration in the quality of work of the Customer's administration facilities. The

подобные проблемы в течение 15 (пятнадцати) минут после получения информации о возникновении такой проблемы;

- Проблемы высокой значимости – значительные неисправности, приводящие к снижению заявленных возможностей, уровня безопасности или нарушению управляемости объектов администрирования Заказчика. Исполнитель реагирует на подобные проблемы в течение 15 (пятнадцати) минут после получения информации о возникновении такой проблемы;
- Проблемы средней значимости – неисправности, не затрагивающие качество услуг, набор выполняемых функций или нормальное функционирование объектов администрирования Заказчика. Исполнитель реагирует на подобные проблемы в течение 24 (двадцати четырех) часов после получения информации о возникновении такой проблемы;
- Проблемы низкой значимости – консультационные запросы, связанные с объектами администрирования Заказчика. Исполнитель реагирует на подобные проблемы в течение 24 (двадцати четырех) часов после получения информации о возникновении такой проблемы.

2.6.2. Исполнитель узнает о возникновении проблемы самостоятельно при помощи отчета системы мониторинга, который создается автоматически, при условии, если проблема относится к критической или высокой значимости и/или после получения уведомления от Заказчика в Тикет-системе.

2.6.3. В случае обнаружения проблемы своими силами, Исполнитель уведомляет Заказчика о возникновении проблемы через Тикет-систему, а также способом и контактам, утвержденным в ТЗ.

Contractor responds to these problems within 15 (fifteen) minutes after receiving information about the occurrence of such a problem;

Problems of high importance, i.e. significant malfunctions that lead to a decrease of the stated capabilities, security level or violation of the Customer's administration objects controllability. The Contractor responds to these problems within 15 (fifteen) minutes after receiving information about the occurrence of such a problem;

Problems of medium importance, i.e. faults that do not affect the quality of services, the set of functions performed or the normal functioning of the Customer's administration objects. The Contractor responds to these problems within 24 (twenty four) hours after receiving information about the occurrence of such a problem;

Problems of low importance, i.e. consulting inquiries related to Customer's administration objects. The Contractor responds to these problems within 24 (twenty four) hours after receiving information about the occurrence of such a problem.

2.6.2. The Contractor gets to know about the occurrence of the problem independently using the monitoring system report that is created automatically, provided that the problem is of critical or high importance and/or after receiving a notification from the Customer in the Ticket System.

2.6.3. In case of problem detection by own means, the Contractor notifies the Customer about the occurrence of the problem through the Ticket system, as well as in the manner and by contacts approved in TS.

2.6.4. Исполнитель обязуется устранить проблему, либо сообщить Заказчику о невозможности устранения проблемы, при этом:

- Исполнитель уведомляет Заказчика о невозможности устранения проблемы средствами Исполнителя в течение 2 (двух) часов с момента выявления такой проблемы. Уведомление должно содержать мотивированное обоснование невозможности устранения проблемы Исполнителем в рамках его обязательств по настоящим Условиям;
- Заказчик вправе в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения уведомления направить Исполнителю свои мотивированные возражения и предложить свой способ устранения проблемы;
- В течение 2 (двух) часов с момента получения мотивированных возражений Заказчика Исполнитель обязуется приступить к устранению проблемы предложенным Заказчиком способом или направить Заказчику мотивированное уведомление о невозможности устранения проблемы предложенным способом в рамках обязательств Исполнителя по настоящим Условиям.

2.6.5. 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, возникших в результате плановых работ Заказчика, без соответствующего запроса Заказчика в Тикет-системе.

2.6.4. The Contractor undertakes to eliminate the problem, or to inform the Customer about the impossibility of the problem elimination, while:

- The Contractor notifies the Customer about the impossibility of the problem being resolved by means of the Contractor within 2 (two) hours from the moment such a problem is identified. The notification shall contain a reasoned justification for the Contractor's failure to eliminate the problem within the framework of his obligations under these Terms and Conditions;
- The Customer is eligible to send the Contractor reasoned objections and suggest their own way to eliminate the problem within 24 (twenty four) hours from the moment of receiving the notification;
- Within 2 (two) hours from the moment of receipt of the Customer's reasoned objections, the Contractor shall proceed to solve the problem using the method proposed by the Customer or shall send a reasoned notification to the Customer about the impossibility to solve the problem by the proposed method within the framework of the Contractor's obligations under these Terms and Conditions.

2.6.5. The Customer undertakes to notify the Contractor about the planned maintenance works to be carried out by the Customer independently, no later than 24 (twenty four) hours prior to the start of these works. In such cases, the Contractor does not respond to the reports of the monitoring system and does not proceed to the elimination of problems arising as a result of the planned works of the Customer, without a corresponding request from the Customer in the Ticket System.

- 2.7. Порядок оказания сервиса «Конфигурирования ПО на серверах Заказчика»:
- 2.7.1. В рамках сервиса «Конфигурирования ПО на серверах Заказчика» решаются следующие, но не ограничиваясь этим, типовые задачи:
- Первичная настройка сервисов;
 - Настройка бэкапов данных;
 - Настройка сбора и хранения системных логов и логов приложений;
 - Мониторинг доступности и внутренних метрик;
 - Мониторинг на наличие уязвимостей и применение обновлений безопасности;
 - Диагностика и аналитика работы систем и приложений.
- 2.7.2. В рамках оказания сервиса «Конфигурирования ПО на серверах Заказчика» не решаются вопросы, связанные с веб-разработкой, программированием и настройкой контекстной рекламы.
- 2.7.3. Услуга включает в себя 4 часа плановых работ в месяц на 1 операционную систему. Под плановыми работами понимаются дополнительные работы по внесению изменений, настройке системы, технические консультации и иные аналогичные работы. Плановые работы не связаны с устранением нештатной работы системы. Плановые работы согласуются в порядке, предусмотренном Соглашением. Плановые работы осуществляются Исполнителем с 10:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней. В случае, если количество часов исчерпано Заказчиком или Заказчику необходимо выполнить работу внепланово, возможен заказ услуги
- 2.7. Procedure for the provision of Software Configuration Service on the Customer's servers:
- 2.7.1. As a part of Software Configuration Service on the Customer's Servers, the following typical tasks among others are solved:
- Initial configuration of services;
 - Setting up data backups;
 - Setting up the collection and storage of system logs and application logs;
 - Monitoring accessibility and internal metrics;
 - Vulnerability monitoring and application of security updates;
 - Diagnostics and analysis of systems and applications.
- 2.7.2. As a part of providing Software Configuration Service on the Customer's Servers, issues related to web development, programming and setting up contextual advertising are not resolved.
- 2.7.3. The service includes 4 hours of scheduled work per month for 1 operating system. Scheduled work is additional work on making changes, setting up the system, technical consultations and another same work. Scheduled work is not related to the elimination of abnormal operation of the system. Scheduled work should be agreed as it is stated in the Agreement. Scheduled work is carried out from 10:00 to 18:00 Moscow time, except weekends and holidays. If the number of hours has been depleted by the Customer or if the Customer needs to perform work on an unplanned basis, it is possible to order hourly system administration services.

почасового системного
администрирования.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением.

3.2. 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. При достижении нулевого Баланса услуги или баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за оказание Услуги, отключение доступа к Услуге происходит автоматически.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5.1.

<p>Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) / Guaranteed availability (provided that there are no reasons for the Service non-availability)</p>	<p>24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году / 24x7x365 – 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year</p>
<p>% (процент) работоспособности за месяц / % (percent) of efficiency per month</p>	<p>99.8 %</p>

5.2. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.

3. SERVICE PAYMENT

3.1. Unless otherwise established by these Terms and Conditions, the Service is paid in the manner, time and form established by the Agreement.

3.2. If the auto-renewal service was activated when ordering the Service, then at the end of the current Service pre-paid period and subject to availability of sufficient amount on the Customer's Personal Account, the Service will be automatically extended for the next month.

4. END OF SERVICE PROVISION

4.1. When the Balance for service reaches zero or the amount which is not enough to make further Service payments, the suspension of access to the Service is to be done automatically.

5. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

5.1.

5.2. The unavailability of the Service (ineffective time) is defined as the time interval between the moment of sending a message via the Ticket System to the Contractor's support service and the

moment of completion of the recovering work by the Contractor.

- 5.3. Показатели фактической доступности Услуги рассчитываются ежемесячно на основе данных системы Заявок на устранение неисправности, поданных через Тикет-систему. Доступность Услуги определяется следующим образом: вычитая из общего времени в календарном месяце совокупность времени недоступности услуги в соответствии с Заявками на устранение неисправности, деленное на общее время в текущем календарном месяце. Время недоступности Услуги отсчитывается с момента подачи Заказчиком Заявки на устранение неисправности, направленной через Тикет-систему, и завершается в момент устранения неисправности. После устранения неисправности поданная Заявка может временно оставаться открытой для дальнейшего выяснения случившегося, и закрыта Заказчиком после выполнения всех относящихся к тому административных работ. Учет недоступности ведется для каждой единицы администрирования отдельно.
- 5.3. The indicators of the actual availability of the Service are calculated on a monthly basis taking into account the data from the Troubleshooting Ticket System submitted via the Ticket System. Service availability is defined as follows: subtract the aggregate of the service unavailability time from the total time in the calendar month in accordance with the Troubleshooting Tickets and divide by the total time in the current calendar month. Service unavailability time is counted from the moment the Customer submits a Troubleshooting Ticket sent via the Ticket System and ends at the time of elimination of the malfunction. After the malfunction elimination, the submitted Ticket may temporarily remain open for further clarification of the incident, and is closed by the Customer after all administrative work related to it has been completed. Accounting of the unavailability is done for each unit of administration separately.
- 5.4. Недоступность, вызванная проблемами на уровне инфраструктуры, компенсируется отдельно в рамках оказываемых/заказанных основных услуг.
- 5.4. Unavailability caused by problems at infrastructure level is compensated separately within the framework of the services rendered/ordered.
- 5.5. Если Доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует п. 5.1 настоящих Условий, Исполнитель предоставляет компенсацию по следующей схеме:
- 5.5. If the Service Availability for one calendar month does not comply with clause 5.1 of these Terms and Conditions, the Contractor shall provide compensation according to the following scheme:

Время недоступности услуги в месяц / Time of service unavailability per month	Размер компенсации (в %) / Amount of compensation (in %)
От 1 часа 26 минут до 3 часов / From 1 hour 26 minutes to 3 hours	10%
От 3 часов 1 минуты до 10 часов / From 3 hours 1 minute to 10 hours	30%
От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут /	70%

From 10 hours 1 minute to 23 hours 59 minutes	
От 24 часов / From 24 hours	100%

- 5.6. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней бесплатного оказания Услуги, вплоть до 1 (одного) месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за Услугу за 1 (один) месяц и установленного процента компенсации. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.
- 5.6. Compensation is expressed in providing the Customer with the appropriate number of days of free Service provision, up to 1 (one) month. The amount of compensation is determined based on the amount of payment for 1 (one) month of Service and the established percent of compensation. The amount received is transferred by the Contractor from percentage to the number of days of free Service provision.
- 5.7. Компенсация за недоступность Услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания Услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 5.7. Compensation for the unavailability of the Service due to the Contractor's fault is expressed exclusively in the provision of free Service days. The maximum amount of compensation is one month of free Service provision. The compensation can not be expressed in the payment of monetary funds or credited to the Customer's account.
- 5.8. При расчете компенсации не учитываются денежные средства, начисленные Исполнителем ранее на Бонусный баланс Заказчика (в рамках акций или за нарушение условий использования отдельных сервисов), списанные Исполнителем с Бонусного баланса Заказчика в счет оплаты Услуги определенной Соглашением с учетом данных Условий.
- 5.8. When calculating the compensation, the monetary funds accrued earlier to the Customer's Bonus balance by the Contractor (as part of promotions or for violation of the terms and conditions for using certain services), written off by the Contractor from the Customer's Bonus balance as payment for the Services specified in the Agreement on the basis of these Terms and Conditions are not taken into account.
- 5.9. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещенной на сайте Исполнителя с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.
- 5.9. For compensation the Customer sends an application for compensation to the Contractor after the end of each month in which the Service was unavailable. The application is filled in according to the Contractor's form available on the Contractor's website specifying the ticket number indicating the Service unavailability, the total downtime, the dates

of Service unavailability.

5.10. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.

5.10. Based on the Customer's application for compensation, the Contractor calculates the compensation within 7 (seven) calendar days, namely, calculates the number of days for free Service provision, or decides to refuse in compensation provision, if the Service failed due to reasons not dependent on the Contractor or it was planned by the Contractor, of which the Customer was duly notified.

5.11. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.

5.11. After making a decision on the compensation provision or refusal, the Contractor shall notify the Customer thereof via the Ticket System.

6. ОГРАНИЧЕНИЯ

6. LIMITATIONS

6.1. Настоящие Условия не распространяются ни на какие проблемы производительности или доступности в следующих случаях:

6.1. These Terms and Conditions do not apply to any performance or availability problems in the following cases:

- Если проблема обусловлена использованием служб, оборудования или программного обеспечения, не предоставленных Исполнителем;

- If the problem is caused by use of the services, equipment or software not provided by the Contractor;

- Если Исполнитель рекомендовал Заказчику изменить параметры использования Услуги, но рекомендации не были выполнены Заказчиком;

- If the Contractor has recommended the Customer to change the parameters for using the Service, but the recommendations have not been implemented by the Customer;

- Если проблема возникла во время использования или в отношении использования предварительных версий, предварительных выпусков, бета-версий или пробных версий программного обеспечения;

- If a problem has occurred during the use or in relation to the use of pre-release versions, pre-releases, beta versions or trial versions of the software;

- 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

- If a problem has occurred as a result of unauthorized action or lack of action when it was necessary by the Customer or by agents, contractors, suppliers or any persons who have access to the

благодаря использованию паролей или оборудования Заказчика, или в результате несоблюдения надлежащих методов обеспечения безопасности Заказчиком;

- Если проблема возникла в связи с использованием Заказчиком функций услуг за рамками срока их предоставления;

Contractor's network through the use of Customer's passwords or equipment, or as a result of failure to comply with the Customer's proper security methods;

If a problem has occurred in connection with the use of the service functions by the Customer beyond the period of their provision;