

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: БАЗЫ ДАННЫХ MS SQL SERVER КАК СЕРВИС

Версия от 21 декабря 2020 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

Виртуальная машина – виртуализированный сервер, созданный на Технической площадке Исполнителя и предоставляющая вычислительные ресурсы Заказчику.

Флейвор - конфигурация Виртуальной машины, на которой расположены База данных Заказчика.

База данных - база данных в системе управления базами данных Microsoft SQL Server, доступ к которой предоставляется Заказчику.

Снапшот - снимок состояния Виртуальной машины в определенный момент времени.

MS SQL Server - система управления Базами данных, разработанная Microsoft.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель оказывает Заказчику услугу по предоставлению доступа к Базе данных MS SQL (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

1.2. Услуга состоит из следующих сервисов:

- Установка и настройка Базы данных;
- Управление доступом к Базе данных;
- Настройка резервного копирования (Снапшоты);
- Аварийное восстановление данных;
- Мониторинг доступности и состояния Базы данных;
- Обновление ПО;
- Администрирование физической и виртуальной инфраструктуры.

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES: MS SQL SERVER DATABASES AS A SERVICE

Revision dated December 21, 2020

These conditions for usage of individual services ("Conditions") are an 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

Virtual Machine means a virtualized server created on the Contractor's Service Platform and providing computing resources to the Customer.

Flavor means a configuration of the Virtual machine on which the Customer's Database is available.

Database means a database in the Microsoft SQL Server database system, access to which is provided to the Customer.

Snapshot means a snapshot of the state of the Virtual Machine at given time.

MS SQL Server means a database system developed by Microsoft.

1. SUBJECT

1.1. The Contractor shall provide the Customer with the service for providing access to the MS SQL Database ("Service"). The Customer shall accept and pay for the Service to the Contractor.

1.2. The Service shall include the following services:

- Database installation and configuration;
- Database access control;
- Backup configuration (Snapshots);
- Data disaster recovery;
- Database availability and status monitoring;
- Software update;
- Physical and virtual infrastructure administration.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	2. SERVICE PROVISION PROCEDURE
2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком через Тикет-систему.	2.1. The Customer shall select and order the Service through the Ticket System.
2.2. При заказе Услуги Заказчик сообщает: <ul style="list-style-type: none">▪ требуемые параметры Флейвора;▪ редакцию MS SQL Server;▪ список IP адресов, с которых необходимо иметь доступ к Базе данных. При необходимости Исполнитель уточняет и иные сведения.	2.2. When ordering the Service, the Customer shall indicate: <ul style="list-style-type: none">▪ required Flavor parameters▪ MS SQL Server version;▪ list of IP addresses from which it is needed to access the Database. If necessary, the Contractor shall clarify other details.
2.3. Оказание Услуги начинается с момента передачи Исполнителем Заказчику параметров доступа к Базе данных в течение 2 (двух) рабочих дней с даты заказа Услуги, предоставления необходимых сведений и при наличии достаточного количества средств на Балансе Заказчика.	2.3. The provision of the Service shall begin from the moment the Contractor transfers the Database access parameters to the Customer within 2 (two) business days from the date of ordering the Service, providing the necessary information, and if there is a sufficient amount of funds on the Customer's Balance.
2.4. Для изменения параметров Флейвора, иных изменений или дополнений по Услуге Заказчик обращается к Исполнителю через Тикет-систему.	2.4. To change the Flavor parameters or making other changes or additions to the Service, the Customer shall contact the Contractor through the Ticket system.
2.5. Изменение параметров Флейвора, влияющих на стоимость Услуги, возможны не чаще 1 (одного) раза в месяц.	2.5. It is possible to change the Flavor parameters that affect the cost of the Service no more than 1 (one) time per month.
3. ОПЛАТА УСЛУГИ	3. PAYMENT FOR SERVICE
3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением.	3.1. Unless otherwise established by these Terms and Conditions, the Service shall be paid in the manner, time and form established by the Agreement.
3.2. Оплата за Услугу рассчитывается исходя из заданных Заказчиком параметров Флейвора, редакции MS SQL Server, количества IP адресов, политики создания и хранения Снапшотов.	3.2. The payment for the Service shall be calculated based on the Flavor parameters specified by the Customer, MS SQL Server version, number of IP addresses, the policy for Snapshot creating and storing.
3.3. 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.	3.3. If the Service auto-renewal option is activated when ordering the Service, then the Service shall be automatically renewed for the next month upon the expiration of the current paid period of the Service use subject to the availability of sufficient funds on the Customer's Personal Account.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. If the Service auto-renewal option is activated when ordering the Service, then the Service shall be automatically renewed for the next month upon the expiration of the current paid period of the Service use subject to the availability of sufficient funds on the Customer's Personal Account.
- 4.2. Исполнитель прекращает оказание Услуги в первый день месяца, следующего за месяцем, в котором была получена заявка на отключение Услуги.
- 4.3. При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления следующего списания за оказание Услуги, Исполнитель направляет Заказчику уведомление об истечении оплаченного периода Услуги в Тикет-системе и/или по электронной почте.
- 4.4. При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления следующего списания за оказание Услуги, Исполнитель прекращает оказание Услуги в первый день, следующий за днем, в котором Услуга должна быть оплачена. Удаление Базы данных и всех резервных копий происходит по истечении 30 (тридцати) дней с момента прекращения оказания Услуги.
- 4.5. При пополнении Баланса Заказчика в срок не превышающий 30 (тридцать) дней с даты прекращения оказания Услуги, Заказчик через Тикет-систему, уведомляет Исполнителя о необходимости возобновления оказания Услуги.
- 4.6. По истечении 30 (тридцати) дней с момента прекращения оказания Услуги возобновление происходит в том же порядке как при первоначальном заказе Услуги.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

- 5.1. Таблица № 1

4. END OF SERVICE PROVISION

- 4.1. The Customer may discontinue the use of the Service by submitting a ticket for its deactivation through the Ticket System.
- 4.2. The Contractor shall terminate the Service provision on the first day of the month following the month in which the ticket for the Service deactivation has been received.
- 4.3. If the Customer's Balance is insufficient for the next funds debiting for the Service provision, the Contractor shall send a notification of the expiry of the paid period of Service usage via the Ticket-System and/or via e-mail.
- 4.4. If the Customer's Balance is insufficient for the next debiting for the provision of the Service, the Contractor shall stop providing the Service on the first day following the day on which the Service should be paid. The Database and all backups shall be deleted after 30 (thirty) days from the date of termination of the Service.
- 4.5. In the event of the Customer's Balance replenishment within a period of up to 30 (thirty) days from the date of termination of the Service, the Customer shall notify the Contractor of the need to resume the provision of the Service through the Ticket system.
- 4.6. After 30 (thirty) days from the date of termination of the Service, it shall be renewed in the same manner as during the initial order of the Service.

5. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

- 5.1. Table No.1

<p>Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности Услуги)/ Guaranteed availability (in the absence of reasons for unavailability of the Service)</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>
---	--

% (процент) работоспособности за месяц/ % (percent) of efficiency per month	99.98 %
--	---------

- 5.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в Таблице №1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.
- 5.2. The Contractor shall ensure the Service availability for the time specified in Table No. 1, except for the time of emergency and maintenance works. The time of maintenance works is not considered as time of the Service unavailability that is subject to compensation.
- 5.3. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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 п. 5.1. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.
- 5.4. The compensation results in providing the Customer with an appropriate number of days of free provision of the Service, up to 1 (one) month. The amount of compensation is determined based on the amount of payment for the Service for 1 (one) month and the percentage of compensation specified in Clause 5.1. The received amount is transferred by the Contractor from an interest rate to the number of days of free provision of the Service.
- 5.5. В случае потери/повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику будет предоставлена компенсация в размере стоимости услуги за 1 месяц.
- 5.5. In case of loss/damage of data as a result of an accident due to the fault of the Contractor, the Customer will be provided a compensation in the amount of the service cost for 1 month.
- 5.6. 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.
- 5.6. The compensation for the unavailability of the Service due to the fault of the Contractor is resulted solely in assigning free days of service provision. The maximum amount of compensation is limited to one month of free provision of the Service. The compensation may not result in payment of funds or be credited to the Customer's account.
- 5.7. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.7. Compensation, under no circumstances, cannot exceed the amount paid by the Customer for a month of use of the Service.

- 5.8. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 5.8. The time of unavailability of the Service associated with carrying out maintenance works is not subject to compensation.
- 5.9. 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.
- 5.9. A downtime associated with force majeure circumstances and other circumstances not resulting from a fault of the Contractor are not subject to compensation. A downtime caused by actions (inaction) of the Customer is not subject to compensation.
- 5.10. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.
- 5.10. Accounting of the Service unavailability and calculating of the compensation are carried out automatically.
- 5.11. 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.
- 5.11. In order to receive compensation, the Customer sends to the Contractor an application for compensation after the end of the month in which the Service was unavailable. The application is filled in according to the form of the Contractor placed on the Contractor's website indicating the number of the ticket in which the Service was reported to be unavailable, the total duration of downtime, the date of unavailability of the Service.
- 5.12. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней¹ делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней² бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей³ от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.
- 5.12. On the basis of the Customer's application for compensation, the Contractor within 7 (seven) calendar days calculates compensation, namely, calculates the number of days of free provision of the Service, or decides to refuse to provide compensation if the Service is disabled due to a reason beyond the Contractor's control, or was planned by the Contractor, about which the Customer was informed.
- 5.13. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.
- 5.13. After making a decision on providing the compensation or on refusal to provide the compensation, the Contractor shall notify the Customer thereof through the Ticket System.