

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

Версия от 24 октября 2022 г.,
вступает в силу с 8 ноября 2022 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 масштабы 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 устранения 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.