

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.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

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

2.2. При заказе Услуги Заказчик сообщает:

- 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.

2.3. 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.

- 2.4. Для изменения параметров Флейвора, иных изменений или дополнений по Услуге Заказчик обращается к Исполнителю через Тикет-систему.
- 2.5. Изменение параметров Флейвора, влияющих на стоимость Услуги, возможны не чаще 1 (одного) раза в месяц.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением.
- 3.2. Оплата за Услугу рассчитывается исходя из заданных Заказчиком параметров Флейвора, редакции MS SQL Server, количества IP адресов, политики создания и хранения Снапшотов.
- 3.3. 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.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. Заказчик может отказаться от Услуги путем направления заявки на её отключение через Тикет-систему.
- 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

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
---	--

% (процент) работоспособности за месяц	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.
- 5.3. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 5.4. 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.
- 5.5. В случае потери/повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику будет предоставлена компенсация в размере стоимости услуги за 1 месяц.
- 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.
- 5.7. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.8. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 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.
- 5.10. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.
- 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.
- 5.12. 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.

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