

Предоставление услуги администрирования Соглашение об уровне услуг

Настоящее Соглашение для услуги администрирования («Соглашение») является частью Договора на предоставление услуг связи. Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящем Соглашении, имеют значение, присвоенное им в Договоре.

Термины и сокращения

Панель управления учетной записью Заказчика — веб-страница, предназначенная для управления услугами, оказываемыми Исполнителем Заказчику, поддержания актуальности контактной информации Заказчика и предоставления Заказчиком иной информации, необходимой Исполнителю для оказания услуг Заказчику. Доступ к странице учетной записи Заказчика осуществляется по адресу <https://my.selectel.ru/>. Доступ к странице организуется по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика.

Тикет-система — система обмена сообщениями между Заказчиком и Исполнителем путём отправки/получения запросов через электронную форму, расположенную в панели управления учетной записи Заказчика.

Учетная запись — информация, предназначенная для идентификации Заказчика в процессе оказания ему услуг. в качестве учетной информации Заказчика выступают имя пользователя (логин), пароль для доступа к панели управления учетной записи Заказчика (пароль) и номер Договора Заказчика.

Лицевой счет Заказчика (баланс) — запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком. Лицевой счет Заказчика увеличивается на сумму платежей, перечисленных Заказчиком Исполнителю в счет предоплаты услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, и уменьшается на стоимость выбранных и подключенных Заказчиком услуг.

Техническая площадка (дата-центр) — специализированное здание (помещение) для размещения серверного и коммуникационного оборудования и подключения к каналам сети Интернет.

Выделенный сервер (dedicated) — физический сервер, принадлежащий Исполнителю, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчику.

Выделенный сервер произвольной (индивидуальной) конфигурации - физический сервер с возможностью выбора комплектующих, принадлежащий Исполнителю, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчика.

Виртуальное приватное облако - масштабируемая облачная инфраструктура, построенная на технической площадке Исполнителя и предоставляющая вычислительные ресурсы Заказчику.

ОС — операционная система.

ПО — программное обеспечение.

IP-адрес — адрес устройства в сети Интернет.

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

Автопродление - автоматическое продление действия услуги путем списания средств с лицевого счета Заказчика.

1. Описание услуги

1.1. Услуга администрирования серверов является дополнительной и оказывается Исполнителем Заказчику, который осуществляет запрос на администрирование, в рамках действующего Договора и оказываемых/заказанных основных услуг, таких как:

- Выделенный сервер;
- Виртуальное приватное облако;
- Аренда серверного шкафа;
- Размещение оборудования.

1.2. Услуга оказывается в отношении объектов администрирования, определенных сторонами на этапе согласования технического задания (раздел 2 настоящего Соглашения).

1.3. Услуга администрирования состоит из следующих сервисов:

- Мониторинг объектов администрирования Заказчика (раздел 4 настоящего Соглашения);
- Реагирование на технические проблемы, включая попытки устранить возникшие технические проблемы (раздел 5 настоящего Соглашения);
- Конфигурирование ПО на серверах Заказчика (раздел 6 настоящего Соглашения).

2. Заказ и начало предоставления услуги

- 2.1. Запрос на предоставление 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.
- 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 выставляет услугу/счет для оплаты в соответствии с тарифом, определенным в п.3.1.
- 2.3. После оплаты услуги Заказчиком, Стороны приступают к согласованию технического задания. Услуга начинает предоставляться с момента принятия работ заказчиком.
- 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.

3. Стоимость услуги и порядок оплаты

- 3.1. Оплата услуги осуществляется по тарифу, опубликованному на официальном сайте Исполнителя.
- 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. Порядок оказания сервиса Мониторинг

- 4.1. Исполнитель устанавливает и настраивает систему проактивного мониторинга на объекты администрирования, перечисленные в ТЗ, перед сдачей серверов в эксплуатацию Заказчику.
- 4.2. В систему мониторинга входят проверки доступности объектов администрирования, серверов, портов, баз данных и других сервисов Заказчика, перечисленных в ТЗ.
- 4.3. 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.
- 4.4. В зависимости от характера уведомлений системы мониторинга Исполнитель связывается с Заказчиком с целью предотвращения возможных технических проблем.

5. Порядок реагирования на технические проблемы

- 5.1. Настоящее Соглашение предусматривает 4 (четыре) типа технических проблем:
 - Проблемы критической значимости – прекращение функционирования или значительное ухудшение качества работы объектов администрирования Заказчика. Исполнитель реагирует на 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. В случае обнаружения проблемы своими силами, Исполнитель уведомляет Заказчика о возникновении проблемы через Тикет-систему, а также способом и контактам, утвержденным в ТЗ.

- 5.4. 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 настоящему Соглашению;
 - 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 настоящему Соглашению.
- 5.5. 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

6. Порядок оказания сервиса Конфигурирования ПО на серверах заказчика

- 6.1. 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.
- 6.2. В рамках услуги не решаются вопросы, связанные с веб-разработкой, программированием и настройкой контекстной рекламы.
- 6.3. Услуга включает в себя 8 часов плановых работ в месяц, согласованных через Тикет-систему. В случае, если количество часов исчерпано Заказчиком или Заказчику необходимо выполнить работы внепланово, возможен заказ услуги почасового системного администрирования.

7. Гарантированная доступность Услуги

- 7.1. Под доступностью услуги понимается полноценное функционирование объектов администрирования Заказчика.

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	99,8

- 7.2. 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.
- 7.3. Не подлежат компенсации сбой в работоспособности услуги, вызванный действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуги, связанная с проведением запланированных работ; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред.
- 7.4. Недоступность, вызванная проблемами на уровне инфраструктуры, компенсируется отдельно в рамках оказываемых/заказанных основных услуг, таких как:
- Выделенный сервер;
 - Виртуальное приватное облако;
 - Аренда серверного шкафа;

- Размещение оборудования.

8. Компенсации

- 8.1. Если Доступность услуги за один календарный месяц не соответствует п. 6.1 настоящего Соглашения, Исполнитель предоставляет компенсацию по следующей схеме:

Время недоступности услуги в месяц	Размер компенсации (в %)
От 1 часа 26 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%

- 8.2. 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.
- 8.3. Компенсация за недоступность услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания услуги.
- 8.4. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 8.5. При расчете компенсации не учитываются денежные средства, начисленные Исполнителем ранее на бонусный баланс Заказчика (в рамках акций или за нарушение уровня оказания услуг), списанные Исполнителем с бонусного баланса Заказчика в счет оплаты услуги определенной Договором с учетом данного Соглашения.
- 8.6. 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.
- 8.7. 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 ограничений, указанных в разделе 9 настоящего Соглашения.
- 8.8. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.

9. Ограничения

- 9.1. Настоящее соглашение не распространяется 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;
 - Если проблема возникла в связи с использованием Заказчиком функций услуг за рамками срока их предоставления;
 - Не подлежат компенсации сбой в работоспособности услуги, вызванный действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуги, связанная с проведением запланированных работ; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред.