

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

Версия от 15 августа 2019 г.,
вступает в силу с 01 сентября 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

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

TЗ (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:

- Выделенный сервер;
- Виртуальное частное облако.

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.

1.3. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

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.

- 2.2. 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.
- 2.3. После оплаты Услуги Заказчиком, Стороны приступают к согласованию Технического задания.
- 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.
- 2.5. Порядок оказания сервиса «Мониторинг объектов администрирования Заказчика»:
 - 2.5.1. Исполнитель устанавливает и настраивает систему проактивного мониторинга на объекты администрирования, перечисленные в ТЗ, перед сдачей серверов в эксплуатацию Заказчику.
 - 2.5.2. В систему мониторинга входят проверки доступности объектов администрирования, серверов, портов, баз данных и других сервисов Заказчика, перечисленных в ТЗ.
 - 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.
 - 2.5.4. В зависимости от характера уведомлений системы мониторинга Исполнитель связывается с Заказчиком с целью предотвращения возможных технических проблем.
- 2.6. Порядок оказания сервиса «Реагирование на технические проблемы, включая попытки устранить возникшие технические проблемы»:
 - 2.6.1. Предусматривается 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.
 - 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.

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.

2.7. 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 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 сервиса «Конфигурирования ПО на серверах Заказчика» почасового системного администрирования.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

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

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.

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

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.

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.

5.4. Недоступность, вызванная проблемами на уровне инфраструктуры, компенсируется отдельно в рамках оказываемых/заказанных основных услуг.

5.5. Если Доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует п. 5.1 настоящих Условия, 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%

- 5.6. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней¹ 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 дней¹ бесплатного оказания Услуги.
- 5.7. Компенсация за недоступность Услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней¹ оказания Услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 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.
- 5.9. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещенной¹ на сайте Исполнителя с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.
- 5.10. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней¹ делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней¹ бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей¹ от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.
- 5.11. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.
- 5.12. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.

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