

## УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

Версия от 15 ноября 2019 г.,  
вступает в силу с 01 декабря 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

**ТЗ (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:

- Предоставление выделенного сервера и выделенного сервера произвольной конфигурации;
- Облачная платформа.

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:

- 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 начинается 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 4 часа плановых работ в месяц на 1 операционную систему. Под плановыми работами понимаются дополнительные работы по внесению изменений, настройке системы, технические консультации и иные аналогичные работы. Плановые работы не связаны с устранением нештатной работы системы. Плановые работы согласуются в порядке, предусмотренном Соглашением. Плановые работы осуществляются Исполнителем с 10:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней. 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.

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.

<b>Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности услуги)</b>	24×7×365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
<b>% (процент) работоспособности за один месяц</b>	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 дней<sup>~</sup> 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<sup>~</sup> бесплатного оказания Услуги.
- 5.7. 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.
- 5.8. 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, размещённой<sup>~</sup> 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 дней<sup>~</sup> делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней<sup>~</sup> бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей<sup>~</sup> 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.

## 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;