

Администрирование Соглашение об уровне услуг

Версия от 01.02.2020

Настоящее Соглашение («Соглашение») является частью Договора, заключенного между Абонентом и Оператором (далее - Договор). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящем Соглашении, имеют значение, присвоенное им в Договоре.

Термины и определения

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

1. Описание услуги

- 1.1. Оператор предоставляет Абоненту доступ к дополнительной услуге администрирования серверов (далее – «Услуга»), в рамках оказываемых / заказанных основных услуг, в том числе: предоставление выделенного сервера, выделенного сервера произвольной конфигурации, облачная платформа, виртуального выделенного сервера. 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:
 - 1.2.1. Мониторинг объектов администрирования Абонента;
 - 1.2.2. Реагирование на технические проблемы, включая попытки устранить возникшие технические проблемы;
 - 1.2.3. Обновление и Настройка ПО на серверах Абонента.
- 1.3. Абонент принимает и оплачивает Услугу Оператору.

2. Порядок предоставления услуги

- 2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Абонентом в Панели управления учетной записью Абонента и/или через Тикет-систему. Оператор реагирует на запрос Абонента 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 Оператором в Панели управления учетной записью Абонента.
- 2.2. Абонент 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, Оператор оказывает Услугу.
- 2.3. После оплаты Услуги Абонентом, 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 Абонента обеими Сторонами.
- 2.5. Порядок оказания сервиса «Мониторинг объектов администрирования Абонента»:
 - 2.5.1. Оператор устанавливает и настраивает систему проактивного мониторинга на объекты администрирования, перечисленные в ТЗ, перед сдачей серверов в эксплуатацию Абоненту.
 - 2.5.2. В систему мониторинга входят проверки доступности объектов администрирования, серверов, портов, баз данных и других сервисов Абонента, перечисленных в ТЗ.
 - 2.5.3. После сдачи сервера Абоненту Оператор получает информацию о работе сервера, включая информацию о технических проблемах, и направляет указанные сведения Абоненту по утвержденным в ТЗ контактам.
 - 2.5.4. В зависимости от характера уведомлений системы мониторинга Оператор связывается с Абонентом 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 Абонента. Оператор 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 Абонента. Оператор 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 Абонента. Оператор 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 Абонента. Оператор реагирует на подобные проблемы в течение 24 (двадцати четырех) часов после получения информации о возникновении такой проблемы.

2.6.2. Оператор 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 Абонента в Тикет-системе.

2.6.3. В случае обнаружения проблемы своими силами, Оператор уведомляет Абонента о возникновении проблемы через Тикет-систему, а также способом и контактам, утвержденным в ТЗ.

2.6.4. Оператор обязуется устранить проблему, либо сообщить Абоненту о невозможности устранения проблемы, при этом:

- Оператор уведомляет Абонента о невозможности устранения проблемы средствами Оператора в течение 2 (двух) часов с момента выявления такой проблемы. Уведомление должно содержать мотивированное обоснование невозможности устранения проблемы Оператором в рамках его обязательств по настоящим Условиям;
- Абонент вправе в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения уведомления направить Оператору свои мотивированные возражения и предложить свой способ устранения проблемы;
- В течение 2 (двух) часов с момента получения мотивированных возражений Абонента Оператор обязуется приступить к устранению проблемы предложенным Абонентом способом или направить Абоненту мотивированное уведомление о невозможности устранения проблемы предложенным способом в рамках обязательств Оператора по настоящим Условиям.

2.6.5. Абонент обязуется уведомить Оператора о плановых профилактических работах, проводимых Абонентом самостоятельно, не позже, чем за 24 (двадцать четыре) часа до момента проведения работ. В таких случаях Оператор не реагирует на отчеты системы мониторинга и не приступает к устранению проблем, возникших в результате плановых работ Абонента, без соответствующего запроса Абонента в Тикет-системе.

2.7. Порядок оказания сервиса «Конфигурирования ПО на серверах Абонента»:

2.7.1. В рамках сервиса «Конфигурирования ПО на серверах Абонента» 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;

- 2.7.2. В рамках оказания сервиса «Конфигурирования ПО на серверах Абонента» 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 Оператором с 09:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней. В случае, если количество часов исчерпано Абонентом или Абоненту 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 Абонента, 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 Оператора 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 Абонентом 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 Абонентом 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, Оператор 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 Абоненту 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 Оператором из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.
- 5.7. Компенсация за недоступность Услуги по вине Оператора 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 Абонента.
- 5.8. При расчете компенсации не учитываются денежные средства, начисленные Оператором ранее на Бонусный баланс Абонента (в рамках акций или за нарушение условий использования отдельных сервисов), списанные Оператором с Бонусного баланса Абонента в счет оплаты Услуги определенной Соглашением с учетом данных Условий.
- 5.9. Для получения компенсации Абонент после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Оператору заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Оператора, размещенной на сайте Оператора с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.
- 5.10. На основании заявления Абонента о предоставлении компенсации, Оператор 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 Оператора, или была запланирована Исполнителем, о чем Абонент был уведомлен.
- 5.11. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Оператор уведомляет об этом Абонента посредством Тикет-системы.

6. Ограничения

- 6.1. Настоящие Условия не распространяются ни на какие проблемы производительности и доступности в следующих случаях:
 - Если проблема обусловлена использованием служб, оборудования или программного обеспечения, не предоставленных Исполнителем;
 - Если Оператор рекомендовал Абоненту изменить параметры использования Услуги, но рекомендации не были выполнены Абонентом;
 - 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 Абонента или со стороны агентов, подрядчиков, поставщиков или любых лиц, получивших доступ к сети Оператора благодаря использованию паролей или оборудования Абонента, или в результате несоблюдения надлежащих методов обеспечения безопасности Абонентом;
 - Если проблема возникла в связи с использованием Абонентом функций услуг за рамками срока их предоставления;

7. Подписи сторон

От имени Абонента

От имени Оператора

_____/_____/_____/_____/_____/_____/_____/_____/_____/_____/