

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

*Версия от 1 июня 2022 г.,
вступает в силу с 1 июля 2022 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. Состав Услуги определяется в соответствии с действующим тарифным планом и может включать следующие сервисы:

- Мониторинг объектов администрирования Заказчика;
- Реагирование на технические сбои, включая попытки устранить возникшие технические сбои;

- 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 Личном кабинете Заказчика и/или через Тикет-систему. Исполнитель реагирует на запрос Заказчика в течение одного рабочего дня с момента поступления запроса.

2.2. Заказчик направляет Исполнителю описание проекта, в рамках которого планируется осуществление Услуги, для уточнения Исполнителем технических параметров предоставления Услуги. В соответствии с количеством единиц объектов администрирования, указанных в проекте 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 «Реагирование на технические сбои, включая попытки устранить возникшие технические сбои»:

2.5.1. Предусматривается 3 (три) типа технических сбоев:

- Аварии – прекращение функционирования объектов администрирования Заказчика;
- Инциденты – значительные неисправности, приводящие к снижению заявленных возможностей, уровня безопасности или нарушению управляемости объектов администрирования Заказчика;
- Проблемы – неисправности, не затрагивающие качество услуг, набор выполняемых функций или нормальное функционирование объектов администрирования Заказчика, но способные привести к Инциденту.

Время реакции на технические сбои определяется в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (<https://www.atlex.ru/litsenzii-sertifikaty-pravila/sla/>) и тарифами (тарифными планами <https://www.atlex.ru/sistemnoe-administrirovanie/>).

2.5.2. Исполнитель узнает о возникновении технического сбоя самостоятельно при помощи отчета системы мониторинга, определяемой в соответствии с действующим тарифным планом, и/или после получения уведомления от Заказчика в Тикет-системе.

2.5.3. В случае обнаружения технического сбоя своими силами, Исполнитель уведомляет Заказчика о возникновении технического сбоя через Тикет-систему, а также способом и контактам, утвержденным в ТЗ.

2.5.4. Исполнитель обязуется устранить технический сбой, либо сообщить Заказчику о невозможности устранения технического сбоя, при этом:

- Исполнитель уведомляет Заказчика о невозможности устранения технического сбоя средствами Исполнителя в течение 2 (двух) часов с момента выявления такого сбоя. Уведомление должно содержать мотивированное обоснование невозможности устранения сбоя 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 сбоя;
- В течение 2 (двух) часов с момента получения мотивированных возражений Заказчика Исполнитель обязуется приступить к устранению сбоя предложенным Заказчиком способом или направить Заказчику мотивированное уведомление о невозможности устранения проблемы предложенным способом в рамках обязательств Исполнителя по настоящим Условиям.

2.5.5. 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.

2.6. Порядок оказания сервиса «Конфигурирования ПО на серверах Заказчика»:

2.6.1. 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;
- Диагностика работы систем и приложений.

2.6.2. В рамках оказания сервиса «Конфигурирования ПО на серверах Заказчика» не решаются вопросы, связанные с веб-разработкой, программированием и настройкой контекстной рекламы, а также с ПО, которое не было согласовано в ТЗ.

2.6.3. Количество часов плановых работ в месяц на 1 операционную систему определяется в соответствии с действующим тарифным планом. Плановые работы включают в себя 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. 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 Услуги, 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.

3.3. В случае отказа Заказчика от Дополнительной услуги или в случае отказа от Услуги, для которой ранее была активирована Дополнительная услуга, оплата за неиспользованный период Дополнительной услуги не возвращается.

3.4. Продление Услуги осуществляется в соответствии с действующим тарифным планом. Период оказания Услуги определяется Заказчиком при выборе тарифа. Выбор тарифа осуществляется из доступных для выбора при заказе Услуги или в любой момент до завершения текущего периода оказания Услуги. Новый тариф применяется с момента окончания предыдущего периода оказания Услуги.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. Окончание предоставления Услуги по общему правилу происходит после истечения Мягкого грейс периода и Жесткого грейс периода. В момент окончания предоставления Услуги также деактивируются и Дополнительные услуги, которые активировались ранее для данной Услуги.

4.1.1. Для Услуг Мягкий грейс период составляет 24 часа, исключая выходные и праздничные дни. Жесткий грейс период составляет 72 часа с момента завершения оплаченного периода, но не раньше окончания Мягкого грейс периода, исключая выходные и праздничные дни.

4.1.1.1. В случае оплаты Заказчиком нового периода оказания Услуги в Личном кабинете в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода Услуга продлевается на новый период с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.

4.1.1.2. В случае неоплаты Заказчиком нового периода оказания Услуги в Личном кабинете в течение Мягкого грейс периода и Жесткого грейс периода оказание Услуги прекращается.

4.1.2. Для Услуг, оплачиваемых посуточно, Жесткий грейс период составляет 24 часа.

4.1.2.1. Окончание предоставления Услуги с подключенной функцией автопродления (автоматического платежа, в том числе автоматического ежемесячного платежа) Услуги осуществляется следующим образом:

4.1.2.1.1. В случае пополнения Лицевого счета Заказчика в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты всего заказанного периода оказания Услуги целиком, указанная денежная сумма списывается автоматически, а Услуга продлевается на новый период с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.

4.1.2.1.2. В случае непополнения Лицевого счета Заказчика в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги, оказание Услуги прекращается.

4.1.2.2. Окончание предоставления Услуги без подключенной функции автопродления (автоматического платежа, в том числе автоматического ежемесячного платежа) Услуги осуществляется следующим образом:

4.1.2.2.1. Для Услуги Мягкий грейс период и Жесткий грейс-период не применяется. Оказание Услуги прекращается сразу по истечении оплаченного периода.

4.4. В случае отказа от Услуги до истечения оплаченного периода Исполнитель возвращает стоимость неиспользованной Услуги на Лицевой счет Заказчика. Средства возвращаются только за полные неиспользованные месяцы.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5.1. Соглашение об уровне обслуживания располагается на веб-странице по адресу <https://www.atlex.ru/litsenzii-sertifikaty-pravila/sla/>