

## Условия использование услуг и сервисов: Услуги администрирования

г. Москва

от «01» сентября 2020 г.

### 1. Термины и определения

**Администрирование** — помощь в установке, настройке и обслуживании облачных сервисов и программного обеспечения на серверах Заказчика.

**Техническое задание** — полное описание задач и работ, требующих участия представителей Исполнителя.

**Функционал услуги и сервисы** — описанные на сайте Исполнителя действия, входящие в состав Услуги.

**Облачные сервисы** — SaaS/IaaS/PaaS/BaaS и иные схожие по смыслу Услуги, развернутые на оборудовании Исполнителя с помощью облачных систем.

**Операционная система** — Centos, Debian, Ubuntu, Windows и другие системы, необходимые для корректной работы сервисов и приложений.

**Программное обеспечение** — программы, приложения и компоненты, необходимые Заказчику.

**Сетевые настройки** — выделение и настройка физических и логических линий связи для организации сети Заказчика.

**Линия технической поддержки** — уровень компетенций и навыков представителей Исполнителя.

**Плановые работы** — запланированные работы, не являющиеся для Заказчика экстренными и оговоренные с Исполнителем не менее чем за 5 (пять) календарных дней.

Данный перечень определений не является полным, пояснения и трактовка иных терминов и определений допускается согласно Пользовательскому соглашению и Условиям использования отдельных услуг и сервисов, представленных на сайте Исполнителя.

### 2. Предмет

2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к услугам Администрирования в виде отдельных сервисов:

- «Миграция в облако»
- «Сопровождение облачного проекта»
- «Администрирование облачных решений»
- «Настройка сервера — First Setup»
- «Удаленное администрирование серверов — Support»,

далее Услуги и выделяет необходимые ресурсы для реализации технических заданий Заказчика, последний в свою очередь обязуется их принять и оплатить.

### 3. Общие условия

#### Заказ

3.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком на сайте Исполнителя и/или в Панели управления через Тикет-систему.

3.2. Для уточнения технических параметров предоставления Услуги, Заказчик заполняет Техническое задание (далее ТЗ) по установленной Исполнителем форме.

3.3. Исполнитель на основании ТЗ предлагает необходимый тип и функционал Услуги и выносит его на обсуждение с Заказчиком. В результате согласования ТЗ и при согласии Заказчика с представленными Условиями оказания Услуги, сроками и тарификацией, Заказчик производит предоплату, что является акцептом получения Услуги.

3.4. Исполнитель приступает к оказанию Услуги не позднее 5 (пяти) календарных дней с момента поступления денежных средств на расчетный счет и после окончательного согласования всех деталей реализации ТЗ обеими Сторонами.

3.5. Исполнитель оставляет за собой право отказать в оказании Услуги если:

3.5.1. ТЗ не полностью отображает технические требования и объем затребованной Услуги непонятен Исполнителю.

3.5.2. Исполнитель не получил на расчетный счет предоплату в течение 10 календарных дней с момента обращения Заказчика.

3.5.3. Исполнитель не готов гарантировать качество и срок оказания Услуги.

- 3.5.4. Заказчик изменил ТЗ после начала оказания Услуги Исполнителем. В таком случае Исполнитель предлагает перерасчет Услуги и дальнейшее её оказание выполняется по согласованию Сторон.
- 3.5.5. Нет доступа к ресурсам и сервисам третьих лиц и площадок, участвующих в описанном Заказчиком ТЗ.
- 3.5.6. В ТЗ заказчика подразумевает использование вредоносного или нелегального программного обеспечения.
- 3.6. Исполнитель обязуется строго следовать ТЗ и согласовывать с Заказчиком любые изменения до вступления их в силу.
- 3.7. Исполнитель обязуется принять все возможные меры для решения проблем и аварийных ситуаций, описанных Заказчиком.

#### **Прекращение пользования**

- 3.8. Прекращение пользования Услугой наступает:
- 3.8.1. Если заказчик отозвал ТЗ в период оказания Услуги. В этом случае Исполнитель производит перерасчет стоимости Услуги, если таковой предусмотрен тарификацией, и списывает соответствующую сумму денежных средств с лицевого счета Заказчика. Если в результате списания на лицевом счете образуется задолженность, которая может привести к приостановке оказания основных Услуг, то Исполнитель должен погасить задолженность не позднее 3 (трех) календарных дней с момента отправки уведомления о таком списании в его адрес.
- 3.8.2. Если Услуга оказана и более не требуется Заказчику. В этом случае последний уведомляет Исполнителя через Тикет-систему о прекращении пользования Услугой и производит полную оплату оказанных Услуг с учетом ранее внесенной предоплаты.
- 3.8.3. Для Услуг с ежемесячной абонентской платой при достижении баланса лицевого счета, недостаточного для осуществления следующего списания за оказание Услуги, отключение доступа к Услуге происходит автоматически.

#### **Типы и условия тарификации**

- 3.9. Исполнитель формирует стоимость Услуги на основании цен, указанных на сайте Исполнителя.
- 3.10. Фиксированная тарификация.
- 3.10.1. Тарифицирует доступ к Услугам, ограниченным выполнением одного конкретного функционала.
- 3.10.2. Конечная стоимость Услуги зависит от набора единиц функционала в предоставленном Заказчиком Техническом задании.
- 3.10.3. Полностью предоплачивается без последующих перерасчетов.
- 3.10.4. Возврат денежных средств по данному виду тарификации не предусмотрен.
- 3.11. Почасовая тарификация
- 3.11.1. Тарифицирует время выполнения работ, согласно полученной от Заказчика информации о количестве объектов администрирования, об инфраструктуре таких объектов, её состоянии в момент обращения, руководствуется представленным Заказчиком ТЗ и/или требованиями к выполнению функционала.
- 3.11.2. Предоплачивается в размере 50% от полной согласованной стоимости.
- 3.11.3. Учитывается каждый, в том числе неполный час оказания Услуги.
- 3.11.4. Подлежит перерасчету как в большую, так и в меньшую сторону за счет сокращения или увеличения количества затраченных часов. Сторона, инициировавшая изменение Технического задания, повлекшего изменение стоимости Услуги, уведомляет другую Сторону в момент обнаружения необходимости в таких изменениях. Если инициация изменений последовала со стороны Заказчика после оказания Услуги или её части Исполнителем, то последний расценивает такое изменение как отдельную Услугу и дополнительно тарифицирует её.
- 3.12. Ежемесячная абонентская плата
- 3.12.1. Тарифицирует оказание Услуги в размере 18 часов в месяц или 6 обращений на Вторую линию технической поддержки, связанных с проведением Плановых работ по администрированию. Обращения экстренного или аварийного характера данной Услугой не предусмотрены.
- 3.12.2. Предоплачивается полностью за каждый последующий месяц.

#### **4. Порядок предоставления Услуги «Миграция в облако»**

- 4.1. Услуга активирует сервис переноса данных в облако на платформе Исполнителя и включает:
- Сбор данных и аудит инфраструктуры Заказчика. На этом этапе Заказчику предоставляется предложение по организации облачной инфраструктуры или описываются способы её переноса.

- Непосредственно перенос (копирование) в облако или модернизацию существующей инфраструктуры на ресурсах Исполнителя. На этом этапе Исполнитель выполняет перечень необходимых действий по организации вычислительных мощностей, созданию сетевой структуры, формированию систем архивирования и разворачивает перенесенные сервисы и приложения на основании согласованного ТЗ.

4.2. Результатом оказания услуги является работающая согласно ТЗ инфраструктура в облаке Исполнителя.

4.3. Услуга имеет фиксированную тарификацию (пункт 3.10. настоящих Условий).

## **5. Порядок предоставления Услуги «Настройка сервера — First Setup»**

5.1. Услуга включает:

- расчет ресурсов на основании ТЗ,
- подбор оборудования,
- первичную установку Операционной системы,
- настройку системы резервного копирования,
- установку и первоначальную настройку стандартного ПО, выпускаемого производителем операционной системы или входящего в официальные репозитории (почтовые сервисы, веб-сервисы, базы данных, систем мониторинга и т. д.)

5.2. Результатом оказания Услуги является предоставленное в эксплуатацию оборудование с настроенным согласно ТЗ функционалом.

5.3. Услуга может быть дополнена за отдельную плату следующим сервисом:

- установка и первоначальная настройка популярных cms (Jomal, Bitrix, Wordpress и т. д.)
- установка и первоначальная настройка решений компании ISP Systems (isp manager, vds manager)
- сканирование сайтов на вирусы (с использованием ПО с открытым исходным кодом).

5.3.2. Услуги и дополнительные сервисы имеют фиксированную тарификацию (пункт 3.10. настоящих Условий).

## **6. Порядок предоставления Услуг «Сопровождение облачного проекта» и «Удаленное администрирование серверов — Support»**

6.1. Услуга активирует сервис реакции Первой линии технической поддержки и гарантирует ответ на 2 типа обращений: плановые и экстренные.

6.1.2. К сервису реакции на плановые обращения (в течение 12 часов с момента поступления) относятся:

- Проблемы низкой значимости: консультационные запросы, связанные с объектами администрирования.
- Проблемы средней значимости: неисправности, не затрагивающие качество услуг, набор выполняемых функций или нормальное функционирование объектов администрирования.

6.1.3. Результатом оказания Услуги является устранение неисправности или развернутая консультация Заказчика.

6.1.4. К сервису реакции на экстренные обращения (до 30 минут с момента поступления) относятся:

- Проблемы высокой значимости: значительные неисправности, приводящие к снижению заявленных возможностей, уровня безопасности или нарушению управляемости объектов администрирования Заказчика.
- Проблемы критической значимости: прекращение функционирования или значительное ухудшение качества работы объектов администрирования.

6.1.5. Результатом оказания Услуги является устранение проблемы.

6.2. Перечень функционала, входящего в Услугу, ограничен устранением локальных проблем на существующей инфраструктуре и исключает работы по её глобальной модернизации и развитию.

6.3. Тарификация сервисов производится на основании ежемесячной абонентской платы (пункт 3.12. настоящих Условий).

## **7. Порядок предоставления Услуги «Администрирование облачных решений»**

- 7.1. Услуга активирует сервис решения задач, направленных на глобальную модернизацию и развитие инфраструктуры Заказчика. В результате оказания Услуги возникают или значительно изменяются характеристики и параметры объекта администрирования.
- 7.2. Результатом оказания Услуги является выполненное Техническое задание.
- 7.3. Перечень функционала и возможность оказания Услуги определяется Исполнителем индивидуально на основании Технического задания
- 7.4. Тарификация сервисов производится на основании почасовой оплаты (пункт 3.11. настоящих Условий).