



115114, РФ, г. Москва, ул. Дербеневская набережная, д.7, стр.9.

П Р И К А З

№ 1/01/АХРУ-2023 от 01 января 2023 года

**Об утверждении Условий использования:
IT-обслуживание сторонних ресурсов**

В целях совершенствования договорных отношений с потенциальными и существующими клиентами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить условия и текст документа **«Условия использования: IT-обслуживание сторонних ресурсов»** для его использования в качестве неотъемлемых приложений к договорам, заключаемым компанией и содержащим ссылку на указанный документ (далее - Документ).

Разместить текст Документа на Интернет-сайте ООО «АктивХост РУ»: <https://activecloud.ru/documents/> для его принятия потенциальными и существующими клиентами.

Работу с клиентами и предоставление им соответствующих услуг/товаров/лицензий через вышеуказанный сайт и/или в ином порядке осуществлять только после совершенного ими акцепта Документа.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение:

1. Условия использования: IT-обслуживание сторонних ресурсов

Генеральный директор
ООО «АктивХост РУ»



/С.В. Крутилин/

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Приказу № 1/01/АХРУ-2023 от 01 января 2023 года
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «АктивХост РУ»



/С.В. Крутилин/

Условия использования: IT-обслуживание сторонних ресурсов

Дата последнего обновления: 1 января 2023 г.

Настоящие Условия использования устанавливают общие условия, в соответствии с которыми компания ООО «АктивХост РУ» (далее – «Провайдер») может предоставлять своим клиентам (далее – «Вы» или «Абонент») нижеуказанные услуги:

– IT-обслуживание сторонних ресурсов

Настоящие Условия использования размещены Провайдером на своём Интернет-сайте по адресу <https://activecloud.ru/documents/> и применяются исключительно к отношениям Провайдера и Абонента по предоставлению Абоненту услуг:

1. в рамках соответствующих договоров, заключенных между Провайдером и Абонентом, вне зависимости от способа их заключения (путем принятия Абонентом условий оферты на Интернет-сайте Провайдера или заключения сторонами договора на бумажном носителе), а также
2. при условии, что текст таких договоров предусматривает ссылку на Условия использования и придает им значение неотъемлемой части договора.

При условии соблюдения вышеуказанных требований к договору между Провайдером и Абонентом, настоящие Условия использования считаются принятыми Абонентом безоговорочно и становятся неотъемлемой частью такого договора с даты его заключения Абонентом и Провайдером, вне зависимости от того, была ли на момент такого заключения заказана какая-либо услуга, описанная в настоящем Условиях использования.

Во всём, что не оговорено в настоящих Условиях использования, Стороны руководствуются положениями договора, заключенного между Провайдером и Абонентом.

1. Термины и определения

1.1. Центр поддержки — автоматизированная система регистрации и учёта заявок Абонента.

1.2. Техническая поддержка — настройка, администрирование операционной системы и программного обеспечения Абонента, направленные на обеспечение стабильной и бесперебойной работы компьютерных программ в рамках оказания услуги «IT-обслуживание сторонних ресурсов».

1.3. Инцидент — любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования компьютерных программ, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования программного обеспечения Абонентом.

1.4. Заявка — сообщение, которое передается Абонентом Провайдеру в порядке, предусмотренном настоящими Условиями использования, относительно предоставления и получения Технической поддержки.

1.5. Время реакции — промежуток времени с момента получения Заявки Провайдером до получения Абонентом письменного подтверждения приёма, квалификации Заявки, и начала работы над ней.

1.6. Время решения — промежуток времени с момента письменного подтверждения Провайдером о начале работы над Заявкой до момента выполнения задачи, устранения Инцидента или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке.

1.7. Рабочие часы Провайдера — промежуток времени с 9.00 до 18.00 в рабочие дни.

2. Объем Технической поддержки.

2.1. В настоящем разделе описан объем предоставляемой Технической поддержки услуги «IT-обслуживание сторонних ресурсов».

2.2. Установка, настройка и администрирование следующего перечня программного обеспечения:

- операционные системы: Microsoft Windows Server, Red Hat Linux, CentOS, Debian, Ubuntu, Fedora;
- web-серверы: Apache, Microsoft IIS, Nginx;
- серверы баз данных: MySQL, Microsoft SQL Server, PostgreSQL;
- серверы DNS: Bind, PowerDNS, Microsoft DNS Server;
- FTP серверы: Vsftpd, Pure- ftpd, ProFTPd, Microsoft FTP Server;
- почтовые серверы: Exim, MailEnable, Qmail, Sendmail, Postfix, Microsoft Exchange, Dovecot, Cyrus, SpamAssassin, Courier IMAP;
- панели управления: Plesk, Cpanel, ISPmanager;
- виртуализации: VMware, CloudServer;
- резервное копирование и восстановление: Veeam, Acronis;
- системы мониторинга: Zabbix;
- балансировка, проксирование: HAProxy, Nginx;
- сервисы кэширования данных: Redis, Memcached.

2.3. Консультации по работе, настройке и конфигурированию системных служб операционных систем семейства Windows и Unix.

2.4. Плановая установка обновлений и плановая перезагрузка серверов (по согласованию с Абонентом).

2.5. Оптимизация настроек программного обеспечения под требования Абонента.

2.6. Консультации по вопросам лицензирования программного обеспечения.

2.7. Предоставление информации о поступлении пакетов обновлений и исправлений программного обеспечения Майкрософт, Linux, установленного у Абонента, рассылки об исправлениях, влияющих на безопасность поддерживаемых продуктов.

2.8. Обновление программного обеспечения, входящего в дистрибутив операционных систем (по согласованию с Абонентом).

2.9. Анализ журналов системных событий на предмет возможных инцидентов и проблем.

2.10. Управление, настройка и контроль за выполнением задач службами резервного копирования согласно выбранной стратегии резервного копирования.

2.11. Восстановление данных и сервисов в случае ошибок или сбоев, по запросу.

2.12. Решение вопросов и задач на стыке работы облачной инфраструктуры и операционных систем: скорость работы операционной системы, скорость обращения к дисковой системе, скорость работы

приложений.

2.13. Инцидентная поддержка: локализация и диагностика неисправностей, восстановление работоспособности программного обеспечения при сбоях.

2.14. Настройка мониторинга доступности сервисов, служб, дискового пространства, загруженности процессора, оперативной памяти, сети и др. применимых параметров.

2.15. Осуществление мониторинга за состоянием ключевых сервисов информационной системы Абонента.

2.16. Оповещение (автоматическое) при недоступности или превышении пороговых значений.

2.17. Принятие оперативных мер при недоступности или превышении пороговых значений (в случае необходимости, по согласованию с Абонентом).

3. Порядок оказания Технической поддержки.

3.1. Техническая поддержка оказывается по Заявкам Абонента.

3.2. Сроки обработки Заявок Абонента зависят от категории, приоритета Заявок и определяются согласно Таблицам 1–3 настоящих Условиями использования.

Таблица 1. Категория Заявки:

Категория заявки	Описание
Инцидент	Заявка на восстановление доступа и/или нормального (штатного) функционирования компьютерных программ.
Заявка на обслуживание	Администрирование операционной системы и программного обеспечения. Не включает в себя программирование (изменение бизнес-логики приложений), веб-дизайн, отладку пользовательских скриптов.
Заявка на изменение	Заявка, приводящая к изменению состава и/или размера информационной системы Абонента.

Таблица 2. Определение приоритета Инцидента:

Приоритет	Описание
Критический	Заявка вызвана полной недоступностью информационной системы в связи с неисправностью программного обеспечения, сети или инфраструктуры.
Высокий	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность программного обеспечения или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к нему.
Обычный	Заявка на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование программного обеспечения Абонентом (требуется выполнить стандартную процедуру).

Таблица 3. Гарантированные максимальные сроки обработки Заявок:

Категория	Учёт по срокам обработки Заявки	Приоритет	Сроки обработки Заявки, часы	Часы обработки Заявки
Инцидент	Время реакции / Время решения	Критический	1 / 8	круглосуточно
		Высокий	2 / 16	круглосуточно
		Обычный	2 / 24	круглосуточно
Заявка на обслуживание	Время реакции / Время решения		2 / 16	рабочие часы
Заявка на изменение	Время решения / Время решения		4 / 24	рабочие часы

3.3. Объем Технической поддержки услуги «IT-обслуживание сторонних ресурсов» составляет не более 5 человеко-часов за Отчетный период.

3.4. Техническая поддержка оказывается исключительно в формате удаленного доступа.

3.5. Доступ к программному и/или аппаратному обеспечению, находящемуся в зоне ответственности Провайдера, из сети Интернет обеспечивает Абонент. Доступ может быть предоставлен с использованием Remote Access VPN. Подключение к серверам для администрирования осуществляется по протоколам SSH или RDP.

3.6. Техническая поддержка оплачивается Абонентом на основании выставленного Провайдером счета в формате предварительной оплаты. В случае, если техническая поддержка в Отчётном периоде начинается не с первого числа календарного месяца, стоимость Технической поддержки и количество включенных часов поддержки уменьшается пропорционально количеству дней, оставшихся до конца Отчётного периода.

3.7. Приёмка и оплата Технической поддержки за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном Публичной офертой.

3.8. В случае необходимости у Абонента получения дополнительных услуг Провайдера, не предусмотренных настоящими Условиями использования, Абонент направляет Провайдеру запрос, содержащий информацию о требуемых дополнительных технических услугах (далее – Дополнительные услуги).

3.9. Провайдер оказывает Дополнительные услуги на условиях почасовой оплаты согласно действующему Прейскуранту, размещённому на Сайте Провайдера.

4. Порядок подачи Заявок

4.1. Заявка подаётся Абонентом на электронный адрес службы поддержки Провайдера support@activecloud.ru с использованием реквизитов, указанных при заключении Договора.

4.2. В направляемой Заявке Абонент указывает следующую информацию:

- идентификационные данные Услуги (номер или название Услуги);
- Учетные данные для доступа к сайту и/или серверу (если применимо);
- подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png);
- пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);
- используемое клиентское программное обеспечение и его версии: операционная система, браузер, почтовый клиент и т.п.;
- ФИО, e-mail, телефон уполномоченного контактного лица.

5. Гарантии и компенсации

5.1. Стороны соглашаются квалифицировать превышение времени предоставления Технической поддержки, как предоставление Технической поддержки в штатном режиме, если такие превышения явились следствием:

- изменения Абонентом настроек, прямо или косвенно влияющих на доступ к программному и/или аппаратному обеспечению, находящемуся в зоне ответственности Провайдера, производимые

без согласования с Провайдером;

- любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Провайдера;

- обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условиям Публичной оферты.

5.2. В случае если превышение сроков оказания Технической поддержки вызваны причинами, не предусмотренными пунктом 5.1. настоящих Условий использования, все компенсации за превышение сроков оказания Технической поддержки в соответствующем периоде предоставляются Абоненту исключительно в виде возврата стоимости предоставления Услуги в размере, предусмотренном пунктом 5.3. настоящих Условий использования. При этом под «превышением сроков оказания Технической поддержки» Стороны договорились понимать нарушение Провайдером времени реакции и/или решения, предусмотренных таблицей 3 настоящих Условий использования.

5.3. Для получения компенсации Абоненту необходимо в течение 30 (тридцати) дней с момента превышения сроков оказания Технической поддержки, направить Заявку или продублировать ранее направленную в службу технической поддержки Заявку, в которой указать период превышения сроков оказания технической поддержки, а также желание получить компенсацию. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанной Заявки, Провайдер обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будут указаны условия предоставления Абоненту компенсации за превышение сроков оказания Технической поддержки или мотивированный отказ от её предоставления.

5.4. Абоненту предоставляется компенсация путём возврата 5% (пяти процентов) из стоимости Услуг за каждые полные 30 (тридцать) минут превышения сроков оказания Технической поддержки, но не более 100% (ста процентов) в совокупности.