

## Соглашение об условиях предоставления услуги почасового администрирования серверов (SLA)

**Панель управления учетной записью Заказчика** - веб-страница, предназначенная для управления услугами, оказываемыми Исполнителем Заказчику, поддержания актуальности контактной информации Заказчика и предоставления Заказчиком иной информации, необходимой Исполнителю для оказания услуг Заказчику. Доступ к странице учетной записи Заказчика осуществляется по адресу <https://my.chipcore.com>. Доступ к странице организуется по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика.

**Тикет-система** - система обмена сообщениями между Заказчиком и Исполнителем путём отправки/получения запросов через электронную форму, расположенную в панели управления учетной записи Заказчика.

**Учетная запись** - информация, предназначенная для идентификации Заказчика в процессе оказания ему услуг. В качестве учетной информации Заказчика выступают имя пользователя (логин), пароль для доступа к панели управления учетной записи Заказчика (пароль) и номер договора Заказчика.

**Лицевой счет Заказчика** - запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком. Лицевой счет Заказчика увеличивается на сумму платежей, перечисленных Заказчиком Исполнителю в счет предоплаты услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, и уменьшается на стоимость выбранных и подключенных Заказчиком услуг.

**Техническая площадка (дата-центр)** - специализированное здание (помещение) для размещения серверного и коммуникационного оборудования и подключения к каналам сети Интернет.

**СПАМ** - массовая рассылка сообщений электронной почты, ICQ и других преимущественно рекламного характера.

**Выделенный сервер (dedicated)** - физический сервер, принадлежащий Исполнителю, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчику.

**ОС** - операционная система.

**ПО** - программное обеспечение.

**IP - адрес** - адрес устройства в сети Интернет.

**Автопродление** - это автоматическое продление действия услуги путем списания средств с Лицевого счета Заказчика.

**Почасовое администрирование** (далее — Услуга) является дополнительной услугой. Услуга оказывается при наличии технического задания (Услуга 1), так и при его отсутствии (Услуга 2).

### 1. Описание услуги

1.1. Услуга почасового администрирования серверов является дополнительной к аренде выделенного сервера и оказывается Исполнителем Заказчику, который осуществляет запрос на администрирование, в рамках действующего договора и оказываемых/заказанных основной услуги.

1.2. Услуга оказывается в отношении проектов Заказчика. Под проектами Заказчика понимаются сайты и веб-сервисы (серверное ПО Заказчика).

## 2. Услуга 1, оказываемая при наличии и в соответствии с техническим заданием Заказчика

### 2.1. Порядок оказания Услуги.

2.1.1. Заказ услуги и все стадии ее предоставления осуществляются исключительно в рамках тикет-системы Исполнителя.

2.1.2. Услуга имеет 3 (три) уровня, в соответствии с которыми осуществляются ее оказание и оплата.

**Таблица 1**

Уровень услуги	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 3
Время предоставления услуги	Услуга предоставляется в рабочие дни с понедельника по пятницу в рабочее время с 10:00 до 19:00 по московскому времени*	Услуга предоставляется в нерабочее время в соответствии с предварительной договоренностью на стадии согласования технического задания	Услуга предоставляется в нерабочее время в соответствии с коэффициентом срочности (Таблица 2)
Стоимость услуги за один час, в рублях с учетом НДС (18%)	1 500	3 000	4 500

\* Услуга, заказанная после 18:00 по московскому времени, начинает оказываться не ранее 10:00 по московскому времени следующего рабочего дня.

**Таблица 2**

Коэффициент срочности влияет на приоритетность выполнения работ. Чем выше коэффициент, тем быстрее будет выполнена задача. Стоимость работ увеличивается пропорционально коэффициенту (стандартная ставка умножается на коэффициент).

Тип задачи	Время обработки	Коэффициент
Системное администрирование: диагностика, настройка, восстановление	10:00-19:00 по будним дням	1
Системное администрирование с повышенным приоритетом	24x7x365 по предварительной договоренности	2
Системное администрирование в срочном порядке	24x7x365	3

Время всегда округляется в большую сторону до полного часа.

2.1.3. В рамках Услуги решаются следующие, но не ограничиваясь этим, типовые задачи:

- LAMP + NGinx;
- Настройка PHP и его расширений;
- Настройка Apache;
- Настройка php-fpm;
- Настройка NGinx;
- Настройка MySQL;
- Настройка PostgreSQL;
- Настройка почтовой службы (exim, postfix);
- Настройка ПУ (ajenti, cpanel, plesk, ispmanager, ispconfig и др.);
- Настройка FTP-сервера (vsftpd, proftpd);
- Настройка VPN;
- Подключение пользователей к VPN;
- Настройка мониторинга (Zabbix);
- Настройка резервного копирования

2.1.4. Услуга заказывается посредством направления Заказчиком через тикет-систему четкого технического задания. Техническое задание должно содержать все сведения, которые необходимы для реализации Исполнителем задачи, в том числе реквизиты доступа, непосредственно задача и ограничения по способу ее реализации, требуемые сроки реализации, а также удобное время проведения работ. Ответ на данный тикет не должен превышать 1 (одного) часа. При ответе на тикет, содержащий техническое задание Заказчика, Исполнитель решает вопрос о возможности принятия данного технического задания к реализации или необходимости дополнения или изменения технического задания. Если в техническом задании Заказчик не указал способы реализации, Исполнитель выбирает их по своему усмотрению.

2.1.5. При необходимости Исполнитель оказывает помощь Заказчику в составлении подробного технического задания, при этом ответственность за правильность и полноту сведений, указанных в техническом задании несет исключительно Заказчик. Составление технического задания по времени не ограничено.

2.1.6. После составления технического задания, оно направляется на согласование к сотруднику Исполнителя, ответственному за оказание услуги.

2.1.7. На стадии согласования технического задания Заказчика, Исполнитель устанавливает приблизительное время его реализации, Заказчик выбирает Уровень Услуги, совместно с Исполнителем устанавливает время, в которое Исполнитель будет осуществлять работы, к какому времени должен быть предоставлен доступ к серверу. Приблизительное время реализации технического задания всегда округляется до полного часа.

2.1.8. В соответствии с согласованным техническим заданием Заказчику в личном кабинете выставляется счет на оплату.

2.1.9. Оплата осуществляется на основании созданной услуги путем пополнения баланса.

Исполнитель приступает к работам после пополнения баланса (оплата услуги). В случае, если Заказчиком выбран Уровень 1, при оплате, произведенной в рабочий день после 18:00, услуга может быть оказана не ранее следующего рабочего дня.

2.1.10. Для начала осуществления работ Заказчик обязуется предоставить Исполнителю доступ к серверу. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком в случае не предоставления или несвоевременного предоставления доступа к серверу. Время, к которому Заказчик обязуется предоставить Исполнителю доступ, определяется на стадии согласования технического задания.

2.1.11. Исполнитель уведомляет Заказчика о завершении работ. Заказчик, в свою очередь, проверяет корректность выполненных Исполнителем работ и уведомляет его по результатам проверки. В случае если

Заказчик отвечает положительно или не отвечает в течение 24 часов с момента получения уведомления от Исполнителя, работа считается выполненной надлежащим образом и принятой Заказчиком в полном объеме. Ответственность за дальнейшую работоспособность сервера Исполнитель ответственности не несет. Работой, выполненной надлежащим образом, считается работа, выполненная в полном соответствии с техническим заданием.

2.1.12. Если по истечению заданного в п.2.1.11 времени ответа на уведомление Заказчиком будут выявлены какие-либо недочеты, он направляет запрос с новым техническим заданием, реализация которого будет осуществляться в соответствии с п.п. 2.1.1 —2.1.12 раздела 2 настоящего Соглашения.

2.1.13. В случае если по мере выполнения работ появятся дополнительные задачи, не предусмотренные техническим заданием, но неразрывно связанные с его выполнением, и в связи с этим Исполнителю требуется больше времени, чем было оплачено, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика с указанием причины необходимости большего времени на работы, после получения от Заказчика согласия на продолжение работ, отправляет Заказчику сообщение через тикет-систему о необходимости оплаты дополнительных работ с указанием суммы пополнения баланса, который Заказчик обязуется оплатить в течение не более чем 24 часов с момента получения счета. При этом Исполнитель продолжает работы с момента получения согласия Заказчика на оплату дополнительного времени.

2.1.14. В случае если в ходе работ выяснится, что работы не могут быть выполнены по обстоятельствам, не зависящим от Исполнителя, последний уведомляет об этом Заказчика с подробным описанием выявленной проблемы. Оплате подлежит работа до момента обнаружения невозможности ее завершения.

2.1.15. Исполнитель не несет ответственность за любые действия Заказчика при работе с серверами и иным оборудованием, повлекшие за собой их неработоспособность (полную или частичную) в период проведения почасового администрирования и/или после его завершения.

## 2.2. Гарантии и компенсации

2.2.1. Исполнитель гарантирует выполнение задач в соответствии с техническим заданием Заказчика.

2.2.2. Исполнитель не несет ответственность в случае если выполнение технического задания невозможно по причинам, не зависящим от Исполнителя, в том числе если техническое задание было составлено не верно.

2.2.3. В случае если работа выполнена ненадлежащим образом, а именно не соответствует техническому заданию, Заказчик в течение 24 часов с момента получения уведомления о завершении работ, сообщает об этом Исполнителю. Исполнитель осуществляет в удобное для Заказчика время доработку без оплаты доработки. При этом если работы завершены ранее оплаченного времени, соответствующие денежные средства возвращаются Заказчику в соответствии с п. 2.2.4. и доработка осуществляется бесплатно.

2.2.4. В случае если работы были выполнены до момента завершения оплаченного времени работ, в том числе в отношении п.2.1.14, Исполнитель осуществляет возврат соответствующих денежных средств. Возврат осуществляется исключительно за полный час неосуществления работ.

2.2.5. В случае если четко и верно составленное техническое задание не выполнено в период согласованного и оплаченного времени, без наступления случаев, предусмотренных п. 2.1.13, п. 2.1.14, Заказчик осуществляет доработку без дополнительной оплаты в соответствии с оплаченным Уровнем

## 3. Услуга 2, оказываемая без технического задания Заказчика

### 3.1. Порядок оказания Услуги.

3.1.1. Заказ услуги и все стадии ее предоставления осуществляются исключительно в рамках тикет-системы Исполнителя.

3.1.2. Услуга имеет 3 (три) уровня, в соответствии с которыми осуществляются ее оказание и оплата.

**Таблица 1**

Уровень услуги	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 3
Время предоставления услуги	Услуга предоставляется в рабочие дни с понедельника по пятницу в рабочее время с 10:00 до 19:00 по московскому времени*	Услуга предоставляется в нерабочее время в соответствии с предварительной договоренностью на стадии согласования технического задания	Услуга предоставляется в нерабочее время в соответствии с коэффициентом срочности (Таблица 2)
Стоимость услуги за один час, в рублях с учетом НДС (18%)	1 500	3 000	4 500

\* Услуга, заказанная после 18:00 по московскому времени, начинает оказываться не ранее 10:00 по московскому времени следующего рабочего дня.

**Таблица 2**

Коэффициент срочности влияет на приоритетность выполнения работ. Чем выше коэффициент, тем быстрее будет выполнена задача. Стоимость работ увеличивается пропорционально коэффициенту (стандартная ставка умножается на коэффициент).

Тип задачи	Время обработки	Коэффициент
Системное администрирование: диагностика, настройка, восстановление.	10:00-19:00 по будним дням	1
Системное администрирование с повышенным приоритетом	24x7x365 по предварительной договоренности	2
Системное администрирование в срочном порядке	24x7x365	3

Время всегда округляется в большую сторону до полного часа.

3.1.3. В рамках Услуги решаются следующие, но не ограничиваясь этим, типовые задачи:

- Диагностика проблем;
- Восстановление файловой системы;
- Восстановление операционной системы;
- Восстановление работы программного обеспечения;
- Восстановление доступов пользователям ОС или ПО.

3.1.4. В случае невозможности составления четкого технического задания Исполнитель осуществляет диагностику и восстановление без гарантии полного восстановления и/или правильной работоспособности сервера.

3.1.5. Запрос Заказчика на оказание Услуги без технического задания согласовывается с Исполнителем. В ходе согласования Заказчик выбирает Уровень Услуги и совместно с Исполнителем устанавливается время, в которое Исполнитель будет осуществлять работы.

3.1.6. Для начала осуществления работ Заказчик обязуется предоставить Исполнителю доступ к серверу. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком в случае не предоставления или несвоевременного предоставления доступа к серверу.

3.1.7. Заказчику в личном кабинете выставляется счет на оплату согласованных часов работы. Оплата осуществляется на основании счета путем внесения авансового платежа в размере 100% от суммы, указанной в счете.

3.1.8. Исполнитель приступает к работам после подтверждения оплаты. В случае, если Заказчиком выбран Уровень 1, при оплате, произведенной в рабочий день после 18:00, услуга может быть оказана не ранее следующего рабочего дня.

3.1.9. По истечению оплаченных часов работы, Исполнитель уведомляет Заказчика о результатах диагностики, о дальнейших действиях и о необходимом дополнительном времени для осуществления работ. В данном случае, после согласования с Заказчиком дальнейших действий и получения от него согласия на продолжение работ, Исполнитель выставляет Заказчику счет и приступает к работам после подтверждения оплаты.

3.1.10. Необходимое время для выполнения работ указывается приблизительно. При необходимости большего времени, Исполнитель согласовывает данное условие с Заказчиком, с последующим выставлением счета и его оплатой. Время работ всегда округляется до полного часа.

3.1.11. Исполнитель уведомляет Заказчика о результатах выполненных работ. За восстановление и работоспособность сервера Исполнитель ответственности не несет. Доработка без оплаты не предусматривается.

3.1.12. В случае если в ходе работ выяснится, что работы не могут быть выполнены по обстоятельствам, не зависящим от Исполнителя, последний уведомляет об этом Заказчика с подробным описанием выявленной проблемы. Оплате подлежит работа до момента обнаружения невозможности ее завершения.

3.1.13. В случае если в ходе диагностики ошибочно была установлена причина недоступности или неработоспособности проектов Заказчика, и в ходе дальнейших работ будет обнаружено, что причина недоступности или неработоспособности проектов Заказчика находится в зоне ответственности Исполнителя (на стороне его инфраструктуры), оплаченные Заказчиком денежные средства подлежат возврату, а недоступность услуг, указанных в п.1.1, компенсируется в соответствии с Договором и соответствующим услугой SLA.

3.1.14. Исполнитель не несет ответственность за любые действия Заказчика при работе с серверами и иным оборудованием, повлекшие за собой их неработоспособность (полную или частичную) в период проведения почасового администрирования и/или после его завершения.



### **3.2. Гарантии и компенсации**

3.2.1. Исполнитель не гарантирует полное восстановление и правильную работу сервера и не предусматривает каких-либо компенсаций при оказании данной Услуги.