

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ определяет состав и условия оказания услуг в рамках тарифов Исполнителя и применяется совместно с договором-офертой на оказание услуг по мониторингу серверов и администрированию серверной инфраструктуры.

1.2. Конкретный тариф, выбранный Заказчиком, указывается в счёте, индивидуальном коммерческом предложении, подписанном сторонами, переписке сторон либо ином согласованном документе.

1.3. При согласовании индивидуальных условий применяется индивидуальное коммерческое предложение, подписанное сторонами.

1.4. Если иное не указано в описании тарифа или в индивидуальном коммерческом предложении, подписанном сторонами, расчёт стоимости осуществляется за 1 (один) сервер в расчётный период.

1.5. Если иное не предусмотрено тарифом, расчётным периодом является календарный месяц.

1.6. Тариф — установленный Исполнителем пакет услуг с определённым составом работ, параметрами SLA, ограничениями и стоимостью.

2. Тариф «Мониторинг»

2.1. Назначение тарифа

Тариф предназначен для Заказчиков, которым необходим контроль состояния серверов и своевременное получение уведомлений о выявленных инцидентах без выполнения Исполнителем действий по устранению причин таких инцидентов.

2.2. В состав тарифа входит

- круглосуточный автоматизированный мониторинг серверов (24/7);
- контроль следующих показателей: загрузка процессора (CPU), использование оперативной памяти (RAM), использование дискового пространства, сетевой трафик;
- фиксация инцидентов средствами мониторинга;
- уведомление Заказчика о выявленных инцидентах по согласованным каналам связи.

2.3. В состав тарифа не входит

- выполнение действий по устранению инцидентов;
- очистка временных файлов;
- перезагрузка сервера;
- работы с базами данных;
- администрирование операционных систем, приложений и сервисов;
- доработка программного кода;
- резервное копирование и восстановление;
- обеспечение информационной безопасности;
- иные работы, не указанные в пункте 2.2 настоящего документа.

2.4. SLA по тарифу

- мониторинг — 24/7;
- уведомление об инциденте — в пределах технической возможности и корректной работы средств мониторинга;
- выполнение технических действий по устранению инцидента в рамках настоящего тарифа не предусмотрено.

2.5. Особенности тарифа

Исполнитель по данному тарифу не осуществляет устранение инцидентов и не несёт ответственности за последствия, связанные с отсутствием действий по устранению инцидентов, если иное отдельно не согласовано сторонами.

3. Тариф «Мониторинг + реагирование»

3.1. Назначение тарифа

Тариф предназначен для Заказчиков, которым помимо мониторинга требуется ограниченный набор действий по реагированию на инциденты в пределах согласованного объёма.

3.2. В состав тарифа входит

- весь объём услуг, предусмотренный тарифом «Мониторинг»;
- выполнение ограниченного набора действий по реагированию на выявленные инциденты;
- действия по реагированию в рабочие часы Исполнителя;
- уведомление Заказчика о критических инцидентах по согласованным каналам связи.

3.3. В состав допустимого реагирования входит

- очистка временных файлов;
- перезагрузка сервера по согласованию с Заказчиком;
- очистка временных данных в таблицах баз данных по согласованию с Заказчиком;

- иные аналогичные ограниченные действия, прямо согласованные сторонами в счёте, индивидуальном коммерческом предложении, подписанном сторонами, или переписке сторон.

3.4. В состав тарифа не входит

- полноценное системное администрирование;
- изменение конфигурации инфраструктуры, если это не требуется для выполнения ограниченного реагирования;
- обновление и сопровождение операционных систем на постоянной основе;
- управление пользователями и доступами на постоянной основе;
- доработка программного кода;
- устранение ошибок приложений;
- резервное копирование и восстановление, если это прямо не согласовано;
- обеспечение информационной безопасности в расширенном объёме;
- проектные, миграционные и внедренческие работы.

3.5. SLA по тарифу

Если иное не согласовано сторонами:

- мониторинг — 24/7;
- реагирование — с 09:00 до 21:00 по московскому времени;
- время реакции на критические инциденты — до 30 минут;
- время реакции на некритические инциденты — до 2 часов.

3.6. Особенности тарифа

3.6.1. Реагирование осуществляется исключительно в пределах согласованных полномочий и предоставленных доступов.

3.6.2. Действия, способные повлиять на работоспособность инфраструктуры, выполняются по согласованию с Заказчиком, если иное заранее письменно не согласовано сторонами.

3.6.3. Настоящий тариф не является тарифом полноценного администрирования и не предполагает постоянного сопровождения всей инфраструктуры Заказчика.

4. Тариф «Администрирование»

4.1. Назначение тарифа

Тариф предназначен для Заказчиков, которым требуется расширенное техническое сопровождение серверной инфраструктуры, включающее мониторинг, реагирование и регулярные действия по администрированию.

4.2. В состав тарифа входит

- весь объём услуг, предусмотренный тарифом «Мониторинг + реагирование», если иное не согласовано сторонами;
- сопровождение операционной системы и инфраструктурных компонентов в пределах согласованного объёма;
- анализ журналов событий и диагностика сбоев;
- базовые работы по обновлению и сопровождению системного программного обеспечения;
- управление пользователями и доступами в пределах предоставленных полномочий;
- выполнение регламентных действий, предусмотренных согласованным объёмом услуг;
- консультации Заказчика по вопросам технического состояния обслуживаемой инфраструктуры;
- краткий отчёт о выполненных местах и выявленных инцидентах — по запросу Заказчика, если иное не согласовано сторонами.

4.3. В состав тарифа может входить дополнительно

Если это прямо предусмотрено индивидуальным коммерческим предложением, подписанным сторонами:

- резервное копирование;
- восстановление из резервных копий;
- патч-менеджмент;
- сопровождение отдельных сервисов;
- выполнение регламентных работ по расписанию;
- расширенные параметры SLA;
- аварийные действия без дополнительного согласования.

4.4. В состав тарифа не входит, если иное не согласовано отдельно

- доработка программного кода;
- разработка нового функционала;
- изменение бизнес-логики приложений;
- проектные работы, миграции и внедрения;
- построение новой архитектуры инфраструктуры;
- аудит информационной безопасности;
- расследование инцидентов информационной безопасности;
- пентесты и иные специализированные работы;
- работы, выходящие за пределы согласованного объёма сопровождения.

4.5. SLA по тарифу

4.5.1. Мониторинг объектов обслуживания осуществляется круглосуточно (24/7) с использованием автоматизированных средств.

4.5.2. Реагирование на инциденты осуществляется в порядке и в периоды, согласованные сторонами в счёте либо в индивидуальном коммерческом предложении, подписанном сторонами.

4.5.3. Если иное не согласовано сторонами, применяются следующие базовые параметры SLA по тарифу «Администрирование»:

- период реагирования — с 09:00 до 21:00 по московскому времени;
- время реакции на критические инциденты — до 30 минут;
- время реакции на некритические инциденты — до 2 часов.

4.5.4. Время реакции исчисляется с момента регистрации инцидента средствами мониторинга либо с момента получения Исполнителем уведомления о таком инциденте.

4.5.5. Если инцидент возник вне согласованного периода реагирования, отсчёт времени реакции начинается с начала ближайшего согласованного периода реагирования, если иное не предусмотрено индивидуальным коммерческим предложением, подписанным сторонами.

4.5.6. Время реакции означает начало обработки инцидента и не включает время полного устранения проблемы, если иное прямо не согласовано сторонами.

4.5.7. Для тарифа «Администрирование» стороны вправе отдельно согласовать: расширенный период реагирования; отдельные параметры времени реакции; перечень критических сервисов; перечень действий, допустимых без дополнительного согласования; отдельный порядок эскалации; расширенные меры ответственности за нарушение SLA.

4.6. Особенности тарифа

4.6.1. Конкретный состав услуг по тарифу «Администрирование» определяется выбранным Заказчиком тарифом, счётом, описанием тарифа и, при наличии, индивидуальным коммерческим предложением, подписанным сторонами.

4.6.2. По данному тарифу применяется повышенный лимит ответственности Исполнителя в соответствии с условиями договора-оферты.

5. Индивидуальные тарифы

5.1. Исполнитель вправе предложить Заказчику индивидуальный тариф, отличающийся от стандартных тарифов, указанных в настоящем документе.

5.2. Индивидуальный тариф оформляется индивидуальным коммерческим предложением, подписанным сторонами.

5.3. В индивидуальном коммерческом предложении, подписанном сторонами, могут быть определены: перечень объектов обслуживания; состав услуг; график работ; параметры SLA; порядок эскалации; стоимость; ограничения и специальные условия.

5.4. Условия индивидуального тарифа имеют приоритет над условиями стандартных тарифов в части прямо согласованных отклонений.

6. Общие ограничения по всем тарифам

6.1. Если иное прямо не предусмотрено выбранным тарифом или индивидуальным коммерческим предложением, подписанным сторонами, Исполнитель не осуществляет:

- доработку программного кода;
- разработку новых функций;
- работы по изменению архитектуры;
- проектные и внедренческие работы;
- расширенное сопровождение информационной безопасности;
- юридически значимое хранение данных;
- действия, требующие лицензий, разрешений или специальных допусков, отсутствующих у Исполнителя.

6.2. Исполнитель оказывает услуги исключительно в пределах предоставленных прав доступа и технической возможности.

6.3. Если выполнение работ зависит от согласования Заказчиком, срок выполнения соответствующих действий исчисляется с момента получения такого согласования.

7. Порядок выбора тарифа

7.1. Заказчик выбирает тариф путём согласования соответствующего счёта, индивидуального коммерческого предложения, подписанного сторонами, либо иного документа, содержащего указание на выбранный тариф.

7.2. Оплата счёта означает согласие Заказчика с условиями выбранного тарифа.

7.3. При выборе индивидуального тарифа обязательным является подписание соответствующего индивидуального коммерческого предложения.

8. Изменение тарифов

8.1. Исполнитель вправе изменять условия стандартных тарифов, уведомляя Заказчика в порядке, предусмотренном договором-офертой.

8.2. Изменение условий стандартных тарифов не распространяется на уже согласованные индивидуальные коммерческие предложения, подписанные сторонами, до окончания срока их

действия, если иное прямо не согласовано сторонами.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящий документ применяется совместно с договором-офертой Исполнителя.

9.2. В случае противоречия между настоящим документом и индивидуальным коммерческим предложением, подписанным сторонами, приоритет имеет индивидуальное коммерческое предложение.

9.3. Во всём, что не урегулировано настоящим документом, применяются условия договора-оферты.