Услуги администрирования

Редакция от 14 сентября 2026 г.

Содержание

1. Термины и определения
2. Предмет
3. Порядок предоставления Услуги
4. Устранение Инцидентов
5. Запросы на обслуживание
6. Мониторинг Системы
7. Изменение конфигурации
8. Доступы и безопасность
9. Средства мониторинга и ПО
10. Резервное копирование
11. Плановые и дополнительные работы
12. Оплата и продление
13. Документирование и приемка
14. Окончание Услуги
15. Уровень оказания Услуги (SLA)
16. Сервисная компенсация
17. Ограничения SLA
18. Конфиденциальность
19. Ответственность
20. Приоритет документов

1. Термины и определения

1.1. "Система" - совокупность программного обеспечения и/или оборудования, администрирование которого может осуществляться Исполнителем по запросу Заказчика в рамках Услуги.

1.2. "Объект администрирования" - отдельная Система либо ее часть, указанная в Заказе в качестве объекта оказания Услуги.

1.3. "Инцидент" - незапланированный перерыв в работе Системы либо снижение качества ее работы.

1.4. "Запрос на обслуживание" - обращение Заказчика о предоставлении информации, диагностики или экспертной консультации Исполнителя, не требующее изменения конфигурации Системы.

1.5. "Запрос на изменение" - обращение Заказчика с предложением о внесении изменений в конфигурацию Системы. Запрос должен содержать описание требуемого изменения и подлежит согласованию Исполнителем.

1.6. "Приоритет" - категория, используемая для определения срочности решения Инцидента.

1.7. "Время реакции" - период с момента регистрации обращения Заказчика в Тикет-системе либо получения Исполнителем автоматического оповещения системы мониторинга до первой содержательной обратной связи Исполнителя по соответствующему Инциденту.

1.8. "Время решения" - максимальное целевое время после регистрации Инцидента, отведенное Исполнителю на восстановление работы Системы либо предоставление Заказчику технически обоснованного решения или плана дальнейших действий.

1.9. "Время недоступности Услуги" или "Простой" - период между моментом регистрации Инцидента Приоритета 1 через Тикет-систему либо автоматическим оповещением системы мониторинга и моментом завершения восстановительных действий Исполнителем, за исключением периодов, не учитываемых согласно настоящим Условиям.

1.10. "Режим 8x5" - режим предоставления соответствующей части Услуги с понедельника по пятницу в рабочие дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

1.11. "Режим 24x7" - круглосуточный режим предоставления соответствующей части Услуги, включая выходные и праздничные дни, с 00:00 до 23:59 по московскому времени.

1.12. "Плановые работы" - работы по настройке, изменению и профилактическому обслуживанию Системы, которые не являются устранением Инцидента.

1.13. "Тикет-система" - предусмотренная Исполнителем система регистрации, учета и обработки обращений Заказчика, доступная через Личный кабинет либо иной указанный Исполнителем интерфейс.

1.14. "Средство мониторинга" - программный компонент, агент, скрипт или иной технический инструмент Исполнителя, который может быть установлен в Системе Заказчика для сбора и передачи технических показателей, необходимых для Мониторинга и диагностики.

1.15. "Контактное лицо" - указанное Стороной лицо, уполномоченное получать и направлять технические уведомления, согласовывать оперативные действия и взаимодействовать по Инцидентам в пределах предоставленных полномочий.

2. Предмет

2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику дополнительную Услугу администрирования согласованных Систем Заказчика.

2.2. Услуга может состоять из следующих сервисов:

- сервисные услуги по устранению Инцидентов;
- мониторинг Системы Заказчика;

- внесение изменений в конфигурацию Системы.

2.3. Стороны вправе согласовать в Заказе предоставление отдельных сервисов либо всего комплекса Услуги.

2.4. Заказчик принимает и оплачивает Услугу в соответствии с Договором, настоящими Условиями и Заказом.

2.5. Услуга оказывается преимущественно удаленно. Физический выезд к оборудованию Заказчика предоставляется только при отдельном согласовании.

3. Порядок предоставления Услуги

3.1. Выбор и Заказ Услуги осуществляются через Личный кабинет, Тикет-систему либо иной предусмотренный Договором интерфейс.

3.2. Не позднее 1 рабочего дня после получения обращения о подключении Услуги Исполнитель вправе направить Заказчику технический опросный лист для уточнения характеристик Системы, требований Заказчика и контактных лиц.

3.3. Заказчик предоставляет достоверные и достаточные сведения, необходимые для оценки Системы и оказания Услуги.

3.4. На основании опросного листа и иных полученных сведений Исполнитель определяет техническую возможность оказания Услуги и сообщает Заказчику предлагаемый объем Услуги, срок начала, стоимость, количество Плановых часов и иные существенные параметры.

3.5. При необходимости Исполнитель вправе предложить установочную встречу с представителями Сторон для согласования технических параметров проекта.

3.6. Итоги согласования фиксируются в Заказе и/или Тикет-системе. Представители Заказчика, использующие авторизованный доступ к Личному кабинету или указанные Заказчиком как уполномоченные контактные лица, считаются уполномоченными согласовывать технические параметры Услуги в пределах предоставленных им полномочий.

3.7. Заказчик подтверждает согласованные параметры Услуги в Тикет-системе или Личном кабинете.

3.8. Если иной срок не предусмотрен Заказом, Исполнитель начинает предоставление Услуги не позднее 5 рабочих дней после оплаты и окончательного согласования технических параметров.

3.9. До начала оказания Услуги Заказчик предоставляет Исполнителю в необходимом объеме сведения об архитектуре Системы, используемом программном обеспечении, сетевой схеме, критичных компонентах, действующем резервном копировании, а также необходимые административные доступы и сведения о внешних сервисах, с которыми должна взаимодействовать Система.

3.10. Каждая Сторона назначает не менее одного Контактного лица. Заказчик обеспечивает актуальность контактных данных своих Контактных лиц.

4. Сервисные услуги по устранению Инцидентов

4.1. При возникновении Инцидента Исполнитель выполняет необходимые в рамках согласованного объема Услуги действия по его диагностике и устранению.

4.2. Приоритет Инцидента первоначально устанавливается Исполнителем исходя из критичности, масштаба и фактического влияния Инцидента на Систему. При наличии достаточных оснований Приоритет может быть изменен по согласованию Сторон.

4.3. Инциденты классифицируются следующим образом:

- **Приоритет 1** - прекращение функционирования или значительное ухудшение качества работы Системы;
- **Приоритет 2** - значительные неисправности, приводящие к снижению заявленных возможностей, уровня безопасности или нарушению управляемости Системы;
- **Приоритет 3** - неисправности, не затрагивающие нормальное функционирование основной части Объекта администрирования и не приводящие к существенному снижению качества его работы.

Приоритет	Режим обслуживания	Время реакции	Время решения
Приоритет 1	24x7	15 минут	2 часа
Приоритет 2	8x5	15 минут	8 часов
Приоритет 3	8x5	1 час	24 часа

4.4. Если конкретным Заказом предусмотрены иные параметры реакции или решения, применяются параметры Заказа.

4.5. Диагностика Инцидента осуществляется с использованием средств удаленного доступа и может включать:

- участие в воспроизведении Инцидента;
- сбор данных из журналов работы Системы и системы мониторинга;
- сетевую диагностику;
- сбор дополнительной информации, включая сценарий возникновения и снимки экрана;
- применение найденного технического решения;
- изменение конфигурации в пределах согласованных полномочий;
- восстановление Системы из резервных копий, если соответствующее резервное копирование и восстановление входят в Услугу.

4.6. После выполнения необходимых действий Исполнитель сообщает Заказчику об устранении Инцидента либо о невозможности продолжить его устранение без действий Заказчика или третьего лица.

4.7. Заказчик в течение 3 рабочих дней подтверждает закрытие Тикета либо направляет мотивированные возражения. При отсутствии ответа Тикет может быть закрыт автоматически.

4.8. Если Заказчик обоснованно не согласен с закрытием, Тикет может быть повторно открыт.

4.9. Время решения приостанавливается на периоды, когда продолжение работ объективно невозможно без предоставления Заказчиком доступа, информации, согласования либо без действий внешнего поставщика, производителя программного обеспечения или иного третьего лица.

4.10. Основным каналом фиксации Инцидента является Тикет-система. Для Инцидентов Приоритета 1 Стороны вправе дополнительно использовать согласованный сервис мгновенных сообщений, электронную почту и телефон Контактного лица. Использование дополнительного канала не отменяет необходимость фиксации Инцидента в Тикет-системе, если это технически возможно.

4.11. Если в ходе диагностики Исполнитель установит, что устранение Инцидента своими средствами объективно невозможно либо требует действий Заказчика или третьего лица, Исполнитель не позднее 2 часов с момента установления такого обстоятельства сообщает Заказчику причину, выполненные действия и рекомендуемый дальнейший порядок.

4.12. Заказчик вправе предложить иной технически обоснованный способ устранения Инцидента. Исполнитель рассматривает такой способ и либо применяет его, либо сообщает о причинах, по которым его применение невозможно, небезопасно или выходит за пределы Заказа.

5. Запросы на обслуживание

5.1. В рамках сервиса устранения Инцидентов Заказчик вправе направлять Запросы на обслуживание через Тикет-систему.

5.2. Запросы на обслуживание обрабатываются в Режиме 8x5, если Заказом прямо не предусмотрен иной режим.

5.3. Исполнитель предоставляет первичную содержательную обратную связь по Запросу на обслуживание не позднее 40 рабочих часов с момента его получения.

5.4. Если Запрос требует изменения конфигурации Системы, он может быть переклассифицирован в Запрос на изменение.

6. Мониторинг Системы Заказчика

6.1. Если Мониторинг включен в Заказ, Исполнитель устанавливает и настраивает согласованные средства проактивного мониторинга Системы.

6.2. Мониторинг выполняется в Режиме 24x7 и включает проверки доступности и качества работы согласованных компонентов Системы.

6.3. Конкретный состав метрик и проверок определяется техническими параметрами Заказа и может включать сетевую доступность, загрузку процессора, использование памяти и дискового пространства, состояние системных служб, баз данных и иные показатели.

6.4. В зависимости от критичности события Исполнитель вправе связаться с Заказчиком для предотвращения возможных технических проблем.

6.5. Заказчик обязан уведомить Исполнителя о плановых профилактических работах, выполняемых самостоятельно или третьими лицами, не позднее чем за 24 часа до начала таких работ, если более короткий срок не обусловлен аварийной необходимостью.

6.6. В период заранее заявленных Плановых работ Заказчика Исполнитель вправе не реагировать на ожидаемые события мониторинга. Инциденты, непосредственно вызванные такими работами, не учитываются как нарушение SLA Исполнителя.

6.7. Для целей Мониторинга Исполнитель вправе установить в Системе Средство мониторинга. Если иной срок не установлен Заказом, установка выполняется не позднее 1 рабочего дня после начала оказания Услуги и предоставления необходимых доступов.

6.8. Средство мониторинга может передавать Исполнителю только технические показатели, необходимые для оказания Услуги, включая загрузку процессора и памяти, использование дискового пространства, состояние согласованных служб и приложений, результаты сетевых проверок и технические журналы в согласованном объеме.

6.9. Внешние проверки могут включать, если это применимо к Системе, проверку доступности сетевого узла, веб-сервиса, базы данных, почтового сервиса, интерфейса удаленного администрирования и иных согласованных компонентов. Конкретный перечень проверок определяется Заказом или Тикет-системой.

7. Внесение изменений в конфигурацию Системы

7.1. В рамках сервиса могут выполняться, в частности:

- настройка резервного копирования данных;
- настройка сбора и хранения системных журналов и журналов приложений;
- обновление программного обеспечения;
- добавление, удаление и изменение правил сетевой фильтрации и межсетевого экрана;
- мониторинг наличия уязвимостей и применение обновлений безопасности;
- установка и настройка системного программного обеспечения;
- оптимизация конфигурации в пределах согласованного Объекта администрирования.

7.2. Если Заказом прямо не предусмотрено иное, сервис не включает:

- веб-разработку;
- программирование и разработку новых программных функций;
- настройку контекстной рекламы;

- создание и редактирование контента;
- работы с программным обеспечением, право использования которого Заказчик не подтвердил.

7.3. Работы по изменению конфигурации выполняются на основании согласованного Запроса на изменение.

7.4. Если изменение может привести к существенному простою, необратимой модификации либо риску потери данных, Исполнитель вправе запросить дополнительное подтверждение Заказчика и рекомендовать предварительное резервное копирование.

7.5. Заказчик вправе самостоятельно изменять Систему. При этом Исполнитель не отвечает за негативные последствия таких изменений в части, в которой доказана причинная связь между самостоятельным изменением и возникшим Инцидентом.

7.6. Если самостоятельное изменение Заказчика способно существенно повлиять на работоспособность, безопасность, Мониторинг или возможность Исполнителя выполнять Услугу, Заказчик уведомляет Исполнителя о планируемом изменении до его выполнения, когда это разумно возможно.

7.7. При экстренной необходимости Заказчик вправе выполнить изменение без предварительного уведомления, но сообщает Исполнителю о выполненном изменении и его причине в разумный срок после его совершения.

7.8. В рамках согласованного объема Услуги Исполнитель может выполнять первоначальную и периодическую настройку, оптимизацию программного обеспечения, анализ системных журналов, анализ использования вычислительных ресурсов, контроль используемых версий программного обеспечения и установку обновлений.

7.9. Обновление, способное повлечь несовместимость, существенный перерыв в работе или изменение основной функциональности Системы, выполняется после согласования с Заказчиком, кроме заранее согласованной процедуры экстренного устранения критической уязвимости.

7.10. Исполнитель консультирует Заказчика по эксплуатации и настройке Системы в пределах объема Услуги.

8. Доступы и безопасность

8.1. Заказчик предоставляет Исполнителю сведения и технические доступы, необходимые для оказания Услуги, и подтверждает наличие законных полномочий на их предоставление.

8.2. Заказчик обязан поддерживать предоставленные сведения в актуальном состоянии.

8.3. Исполнитель использует полученные учетные данные только в целях оказания Услуги и принимает разумные меры по ограничению доступа к ним.

8.4. Передача средств доступа осуществляется через согласованный защищенный канал, если такой канал доступен.

8.5. После прекращения Услуги Заказчик обязан заменить или отозвать предоставленные Исполнителю средства доступа, если они не требуются для иной действующей Услуги.

8.6. Если для исполнения Услуги необходим доступ к учетным записям или интерфейсам внешних поставщиков, Заказчик предоставляет такой доступ только при наличии соответствующих прав и в минимально необходимом объеме.

8.7. Исполнитель не обязан хранить пароли и иные секреты после прекращения необходимости в них и вправе потребовать замены небезопасного способа передачи учетных данных.

9. Средства мониторинга и программное обеспечение Исполнителя

9.1. Для оказания Услуги Исполнитель вправе устанавливать в Системе Средства мониторинга, служебные скрипты и иные программные компоненты, необходимые для диагностики, сбора технических показателей и автоматизации согласованных действий.

9.2. На срок оказания Услуги Заказчику предоставляется ограниченное право использовать такие компоненты исключительно в составе Системы и исключительно в целях получения Услуги.

9.3. Исключительные права на Средства мониторинга, служебные скрипты, общие библиотеки, шаблоны, методы и иные ранее созданные либо универсальные технические решения Исполнителя сохраняются за Исполнителем или соответствующим правообладателем.

9.4. После прекращения Услуги Исполнитель вправе удалить или деактивировать установленные исключительно для оказания Услуги компоненты. Заказчик не вправе препятствовать такому удалению, если компонент не является частью отдельно переданного Заказчику результата.

10. Резервное копирование

9.1. Настройка резервного копирования и восстановление из резервных копий осуществляются только в пределах объема Услуги, согласованного Сторонами.

9.2. Стороны определяют источник данных, место хранения, периодичность, срок хранения и иные параметры резервного копирования.

9.3. Если место хранения предоставляется Заказчиком или третьим лицом, Заказчик обеспечивает его доступность, необходимый объем и оплату.

9.4. Настройка резервного копирования сама по себе не означает гарантии возможности восстановления любых данных при любых обстоятельствах. Проверка восстановимости резервных копий осуществляется, если соответствующие тестовые восстановления включены в Заказ.

11. Плановые и дополнительные работы

10.1. Услуга может включать согласованное Сторонами количество часов Плановых работ в течение Расчетного периода.

10.2. Количество включенных часов указывается в Заказе.

10.3. Плановые работы выполняются в Режиме 8x5, если Заказом не предусмотрено иное.

10.4. При исчерпании включенного времени или необходимости выполнения дополнительных работ Заказчик вправе заказать дополнительное системное администрирование по стоимости, согласованной до начала таких работ.

10.5. Неиспользованные часы не переносятся на следующий Расчетный период, если иной порядок прямо не предусмотрен Заказом.

12. Оплата и продление Услуги

11.1. Стоимость Услуги определяется Исполнителем с учетом характеристик Системы, сложности проекта, режима обслуживания и количества Плановых часов и фиксируется в Заказе и/или Тикет-системе.

11.2. Оплата осуществляется в порядке, предусмотренном Договором и Заказом.

11.3. Если для Услуги включено автоматическое продление, по окончании оплаченного Расчетного периода и при наличии достаточного Баланса Услуга автоматически продлевается на следующий Расчетный период.

11.4. Автоматическое продление не означает автоматическое списание денежных средств с банковской карты, если Заказчик отдельно не подключил такую функцию.

13. Документирование и приемка Услуги

13.1. Информация о выполненных работах, Инцидентах и Запросах фиксируется в Тикет-системе, Личном кабинете и, при необходимости, в отчетах Исполнителя.

13.2. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Исполнитель вправе формировать акт об оказанных Услугах по окончании Расчетного периода.

13.3. Если Заказчик, являющийся юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, в течение 5 рабочих дней после получения акта не направил мотивированные возражения, Услуги могут считаться принятыми в объеме, указанном в акте, если иной порядок не предусмотрен Договором или Заказом.

13.4. Настоящий раздел не применяется к Потребителю в той части, в которой такой порядок ограничивает его обязательные права.

14. Окончание предоставления Услуги

12.1. Заказчик вправе отказаться от Услуги в порядке, предусмотренном Договором.

12.2. Для своевременного отключения автоматического продления Заказчику рекомендуется направить заявку через Тикет-систему не позднее чем за 5 рабочих дней до окончания текущего Расчетного периода.

12.3. Пункт 12.2 не ограничивает право Заказчика отказаться от договора в случаях и порядке, предусмотренных обязательными нормами законодательства.

12.4. При недостаточности Баланса для следующего списания Исполнитель вправе не продлевать Услугу либо приостановить ее в порядке, установленном Договором.

12.5. При прекращении Услуги Исполнитель вправе удалить установленные исключительно для ее оказания средства мониторинга и прекращает использование предоставленных для Услуги доступов.

15. Уровень оказания Услуги (SLA)

13.1. Для сервиса "Сервисные услуги по устранению Инцидентов" устанавливается гарантированная доступность 99,95% за календарный месяц при Режиме 24x7, если Заказом не предусмотрен иной показатель.

13.2. Фактическая доступность рассчитывается ежемесячно на основании Инцидентов Приоритета 1, зарегистрированных Заказчиком через Тикет-систему, и/или данных системы мониторинга о полной недоступности сервиса.

13.3. Время недоступности учитывается отдельно по каждому Объекту администрирования.

13.4. В расчет Простоя не включаются периоды ожидания действий Заказчика и периоды, относящиеся к исключениям раздела 15 настоящих Условий.

13.5. Недоступность самой инфраструктуры, оборудования, программного обеспечения или сервиса третьего лица не является автоматически недоступностью сервиса администрирования. Если Исполнитель одновременно оказывает отдельную услугу, для которой предусмотрен собственный SLA, соответствующая инфраструктурная недоступность учитывается по условиям такой услуги.

16. Сервисная компенсация

14.1. Если фактическая доступность сервиса устранения Инцидентов за календарный месяц ниже 99,95% по причинам, за которые отвечает Исполнитель, Заказчик вправе запросить сервисную компенсацию.

Учитываемый Простой за месяц	**Размер сервисной компенсации от месячной стоимости Услуги**
от 22 минут до 3 часов	10%
от 3 часов 1 минуты до 10 часов	30%
от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70%

Учитываемый Простой за месяц	Размер сервисной компенсации от месячной стоимости Услуги
от 24 часов	100%

14.2. Компенсация предоставляется путем зачисления соответствующей суммы на Баланс Заказчика, если законодательством или Заказом не предусмотрен иной способ.

14.3. Для получения компенсации Заказчик направляет обращение через Тикет-систему. После проверки Исполнитель сообщает о предоставлении компенсации либо мотивированно отказывает.

14.4. Компенсация за подтвержденный Простой начисляется не позднее 7 рабочих дней месяца, следующего за месяцем возникновения соответствующего Простоя, если обращение Заказчика поступило своевременно.

14.5. Для Заказчика, приобретающего Услугу в предпринимательских целях, сервисная компенсация засчитывается в счет требований о возмещении имущественных потерь, возникших вследствие того же нарушения, чтобы исключить двойное возмещение. Это не исключает ответственность Исполнителя в случаях, когда ее ограничение запрещено законом.

14.6. Для Потребителя сервисная компенсация является дополнительной договорной мерой и не ограничивает обязательные права и способы защиты, установленные законодательством.

17. Ограничения SLA

15.1. SLA и сервисная компенсация не применяются к проблемам производительности или доступности в той части, в которой они вызваны:

- сервисами, оборудованием, программным обеспечением или внешней инфраструктурой, которые не контролируются Исполнителем;
- невыполнением Заказчиком документированной рекомендации Исполнителя, если имеется причинная связь между невыполнением рекомендации и Инцидентом;
- использованием предварительных, тестовых, beta, preview или иных неподдерживаемых версий программного обеспечения;
- несанкционированным действием Заказчика или лица, получившего доступ с использованием учетных данных Заказчика;
- несоблюдением Заказчиком разумных мер безопасности;
- плановыми работами Заказчика, о которых Исполнитель был уведомлен;
- обстоятельствами непреодолимой силы;
- ожиданием действий Заказчика, внешнего производителя или поставщика, без которых Исполнитель объективно не может продолжить устранение Инцидента.

15.2. Невозможность полностью устранить Инцидент не означает нарушение Исполнителем Времени реакции или иных обязательств, если причина Инцидента объективно не может быть устранена Исполнителем, а Заказчику предоставлены

результаты диагностики и необходимые дальнейшие рекомендации.

18. Конфиденциальность

16.1. Сведения об архитектуре Системы, конфигурации, учетных данных, ключах, уязвимостях, журналах, выявленных ошибках и применяемых мерах безопасности являются конфиденциальной информацией, если из характера таких сведений следует необходимость ограничения доступа.

16.2. Исполнитель использует такие сведения исключительно в целях исполнения Договора и соответствующего Заказа.

16.3. Исполнитель вправе использовать общие технические знания, методы, шаблоны, сценарии диагностики и универсальные инструменты, сформированные в ходе оказания Услуги, при условии, что такое использование не раскрывает конфиденциальную информацию Заказчика.

19. Ответственность

17.1. Исполнитель несет ответственность за собственные действия и бездействие в пределах обязательств, установленных Договором, настоящими Условиями и Заказом.

17.2. Общий лимит имущественной ответственности Исполнителя определяется Публичной офертой на оказание услуг. Настоящие Условия не устанавливают отдельный более низкий лимит.

17.3. Сервисная компенсация по разделу 14 не освобождает Исполнителя от ответственности в случаях, когда соответствующее освобождение или ограничение запрещено законом.

17.4. В отношении Потребителя применяются обязательные нормы законодательства о защите прав потребителей.

20. Приоритет документов

1. обязательные нормы законодательства;
2. индивидуально согласованные условия Заказа;
3. настоящие Условия;
4. Публичная оферта на оказание услуг;
5. Правила пользования сервисами и услугами.

18.2. Если в Заказе прямо установлены иные режим обслуживания, показатели SLA, сроки реакции, количество часов или иные технические параметры, применяются параметры Заказа.

Редакция от 14 сентября 2026 г.