

## Приложение № 4 к Оферте на заключение договора возмездного оказания услуг

### **ОБЩИЙ РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ**

Настоящий Регламент оказания услуги администрирования (далее по тексту «Регламент») описывает порядок предоставления Исполнителем (ООО «МЛ Клауд») услуг по администрированию серверов Заказчика/клиента (т.е. установке и настройке программного обеспечения на виртуальных и выделенных вычислительных машинах) (далее по тексту «серверы»).

#### **1. Общие положения**

1.1. Запросы на администрирование сервера принимаются через форму в личном кабинете (тикет-систему).

1.2. Ожидаемое время реакции специалиста технической поддержки на запросы на администрирование - 30 минут. В течение этого времени запрос должен быть принят в обработку.

1.3. Время выполнения запроса на администрирование зависит от сложности поставленной задачи и от наличия очереди запросов. Все запросы на бесплатное администрирование выполняются в порядке общей очереди.

1.4. В случае выявления необходимости проведения работ в рамках платного администрирования, специалист технической поддержки Исполнителя уведомляет Заказчика в ветке переписки по запросу в тикет-системе.

1.5. Если абонент намерен отменить заявку на администрирование, он должен сделать это посредством тикет-системы до начала производства работ.

1.6. Во время работы специалиста технической поддержки над проблемой Заказчика, Заказчику запрещается производить какую-либо настройку сервера параллельно со специалистом технической поддержки без его прямых указаний.

1.7. При проведении администрирования сервера существует риск повреждения или безвозвратной утраты информации, либо настроек сервера. По этой причине при отправке запроса на администрирование клиент должен убедиться, что у него сохранена резервная копия важной информации.

1.8. Перед началом работ по администрированию сотрудник технической поддержки выполнит дополнительную резервную копию сервера, которая будет сохранена в течение 3 дней после завершения работ. На протяжении этого времени абонент имеет возможность обратиться за резервной копией, либо запросить откат до состояния сервера до начала работ. Если такое обращение не произошло в течение 3 дней после завершения работ, услуги считаются полностью выполненными - дополнительная резервная копия удаляется.

1.9. Исполнитель не гарантирует 100% (сто процентов) положительного решения запроса клиента.

1.9.1. О невозможности разрешения проблемы средствами Исполнителя специалист технической поддержки уведомляет клиента незамедлительно, как только ему это стало известно, но не позднее 5 (пяти) часов с начала оказания услуг. Уведомление должно содержать мотивированное обоснование невозможности устранения проблемы Исполнителем.

1.9.2. Заказчик вправе в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения уведомления направить Исполнителю свои мотивированные возражения и предложить свой способ устранения проблемы.

1.9.3. В течение 5 (пяти) часов с момента получения мотивированных возражений Заказчика Исполнитель обязуется приступить к устранению проблемы предложенным Заказчиком способом или направить Заказчику мотивированное уведомление о невозможности устранения проблемы предложенным способом в рамках обязательств Исполнителя по настоящим Условиям.

1.10. Администрирование оказывается на ОС стабильных веток Linux-систем, FreeBSD, поддержка которых осуществляется разработчиком. Администрирование на ОС семейства Windows не оказывается.

1.11. Если какой-то необходимый тип работ явно не указан в данном регламенте, решение о его добавлении в одну из категорий (платное или бесплатное администрирование) осуществляется руководителем службы технической поддержки через систему тикетов.

1.12. В компетенцию службы поддержки не входит обучение основам работ с Linux, FreeBSD, Windows, как и работа по поиску и исправлению ошибок в SQL запросах и скриптах клиента.

1.13. Перенос/настройка сайтов с другого сервиса или от другого хостинг-провайдера производятся на платной основе (за исключением переноса новых клиентов) в рамках пакетов администрирования (тарифов, представленных на сайте по ссылке <https://ml.cloud/administration>). Конкретная оценка объема работ производится специалистом службы технической поддержки, после поступления запроса через тикет-систему).

1.14. Если работа согласована с клиентом и выполнена качественно, возврат исходных настроек выполняется на платной основе.

1.15. Все претензии по проделанной работе принимаются в течение трех календарных дней с момента сдачи работ.

## **2. Бесплатное администрирование**

2.1 Бесплатное администрирование предоставляется действующим или новым клиентам дополнительно к основным услугам хостинга.

2.2 Услуги бесплатного администрирования включают:

2.2.1 Первоначальная настройка сервера.

2.2.2 Для новых клиентов полный перенос данных с одного VDS на другой без сохранения IP-адреса.

2.2.3 Диагностика проблем с сетью у сервера, которые связаны с недоступностью, потерей пинга или другими аномалиями с сетью.

2.2.4 Диагностика неработоспособности сайтов и сервисов на уровне проверки логов сервера или службы, технических неисправностей на стороне Исполнителя.

2.2.5 Диагностика неработоспособности аппаратной части сервера.

2.3 Оказание услуги бесплатного администрирования происходит в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента реагирования на тикет, либо самостоятельного выявления проблемы Исполнителем.

2.4 Услуги, не включенные в бесплатное администрирование сервера - обсуждаются индивидуально и производятся на платной основе, в рамках пакетов администрирования.

2.5 В рамках бесплатного администрирования Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг в случаях, если:

- ✓ нет технической возможности произвести администрирование по мнению сотрудников технической поддержки, вмешательство может нести деструктивный характер;
- ✓ запрос содержит требования, которые могут привести к изменению стандартного функционирования систем (индивидуальные шаблоны или настройки веб-серверов), так как это может привести к непредвиденным последствиям и не может гарантировать корректную и стабильную работу сервера в дальнейшем;
- ✓ предполагается проведение работ на сервере, на котором используется нестандартный набор установленного ПО (т.е. не предусмотренный данным регламентом);
- ✓ запрашивается администрирование Windows-серверов;
- ✓ запрашивается администрирование серверов без панели;
- ✓ предполагается установка и настройка вредоносного, взломанного, запрещенного ПО;
- ✓ необходима проверка сервера на уязвимости и вирусы;
- ✓ запрашивается установка и настройка специфического программного обеспечения, выходящего за рамки формата использования сервера;
- ✓ необходимо устранение ошибок в пользовательских скриптах, коде сайта и т.п.;

- ✓ запрашиваются консультации по веб-дизайну, веб-программированию, созданию и настройке сайтов, использованию на сервере прикладных программ;
- ✓ запрашиваются консультации по особенностям использования систем управления контентом (CMS), обновлению CMS;
- ✓ запрашивается установка и настройка специфического программного обеспечения, выходящего за рамки формата использования сервера. Возможность установки обсуждается в каждом отдельном случае и производится на платной основе;
- ✓ необходимы иные работы, не включенные в Регламент.

### **3. Платное администрирование**

3.1. Услуги, не входящие в перечень бесплатного администрирования, оказываются на платной основе.

3.2. При необходимости получения платной услуги администрирования Заказчик отправляет запрос в тикет-системе с подробным описанием проблемы и важности/срочности её решения.

3.3. После поступления запроса в службу технической поддержки, в течение 30 минут для решения проблемы назначается специалист.

3.4. Специалист проводит предварительную проверку проблемы, и если её решение не входит в перечень бесплатных услуг, то производит оценку необходимых работ по объему и стоимости и направляет предложение Заказчику. В случае согласия Заказчика на оказание платных услуг, стороны приступают к согласованию технического задания. После утверждения технического задания и окончательной цены, Исполнитель выставляет счет Заказчику. Исполнитель приступает к выполнению работ сразу после поступления оплаты. Если Заказчиком ранее были приобретены пакеты платного администрирования, то дополнительной оплаты может не потребоваться.

3.5. При покупке пакетов администрирования, Заказчику дополнительно бесплатно оказываются следующие услуги:

- ✓ Настройка сервера;
- ✓ Установка и настройка базового программного обеспечения на сервере;
- ✓ Настройка операционной системы (Linux, FreeBSD, Windows) на максимальную производительность, оптимизацию работы сервисов;
- ✓ Настройка и оптимизация работы MySQL сервера;
- ✓ Установка специфического ПО для решения определённых задач, обновление, перенастройка ПО, поддержка установленного ПО и системы портов (репозиторий) в актуальном состоянии;
- ✓ Настройка безопасности системы;
- ✓ Мониторинг работы сервера: Zabbix, Cacti, Pandora, Munin, и т.п.;
- ✓ Настройка резервного копирования;
- ✓ Написание или правка системных скриптов, автоматизация задач;
- ✓ Помощь в отражении DDoS-атак;
- ✓ Помощь в настройке VOIP-телефонии;
- ✓ Настройка Firewall и безопасности доступа к серверу;
- ✓ Поднятие VPN.

3.6. В случае если Заказчику необходимо решить несколько несвязанных задач по администрированию, очередность выполнения работ согласовывается сторонами в техническом задании. Исполнитель имеет право в случае экстренной необходимости изменить очередность выполнения работ до получения согласия Заказчика.

3.7. В случае если, срок оказания услуг вышел за рамки заявленного и согласованного в техническом задании по причине неверной оценки специалистом Исполнителя, то оказание услуги администрирования по решению проблемы за рамками согласованного времени осуществляется Исполнителем без дополнительной оплаты.

3.8. В случае если, срок оказания услуг вышел за рамки заявленного и согласованного в техническом задании по причинам, не зависящим от сторон или по причине несообщения Заказчиком всей необходимой информации Исполнителю, то оказание услуги администрирования по решению

проблемы за рамками согласованного времени осуществляется Исполнителем после согласования дополнения к техническому заданию и внесения Заказчиком дополнительной платы.

#### **4. Оплата услуги**

4.1. Если иное не установлено настоящими данным регламентом, услуга администрирования оплачивается в порядке, сроки и форме, установленными Офертой.

4.2. Стоимость услуги администрирования рассчитывается исходя из тарифов, представленных на сайте по ссылке <https://ml.cloud/administration>.

4.3. При заказе услуги «Безлимитное администрирование» активируется сервис автопродления, т.е. при завершении текущего оплаченного периода услуги и при наличии достаточной суммы денежных средств на Балансе Заказчика, услуга будет продлена автоматически на следующий месяц.

4.4. При достижении нулевого Баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за оказание услуги, отключение доступа к услуге происходит автоматически.

#### **5. Ответственность и компенсации**

5.1. В случае если Заказчик подключил платный пакет на администрирование, однако:

- ✓ не получил ответа на запрос в тикет-системе в течение 24 (двадцати четырех) часов;
- ✓ получил ответ, но не получил услуги (проблема не была решена по вине Исполнителя);
- ✓ получил услуги ненадлежащего качества;

Исполнитель обязуется выполнить работы по ранее обозначенной проблеме бесплатно и компенсировать Заказчику соответствующее количество часов администрирования, вплоть до 1 (одного) месяца. Размер компенсации определяется исходя из периода ожидания Заказчика за рамками регламента.

5.2. Компенсация за недоступность услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных часов оказания услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.

5.3. Для получения компенсации Заказчик в течение месяца должен направить Исполнителю заявление на предоставление компенсации. В заявление указывается номера тикета, по которому услуга не была оказана или оказана не качественно, суммарное время простоя, даты недоступности услуги.

5.4. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество часов бесплатного оказания услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.

5.5. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством тикет-системы.

#### **6. Ограничения**

6.1. Настоящий Регламент не распространяется ни на какие проблемы производительности или доступности в следующих случаях:

- ✓ если проблема обусловлена использованием служб, оборудования или программного обеспечения, не предоставленных Исполнителем;
- ✓ если Исполнитель рекомендовал Заказчику изменить параметры сервера, но рекомендации не были выполнены Заказчиком;
- ✓ если проблема возникла во время использования или в отношении использования предварительных версий, предварительных выпусков, бета-версий или пробных версий программного обеспечения;
- ✓ если проблема возникла в результате несанкционированного действия или отсутствия действия при его необходимости со стороны Заказчика или со стороны агентов, подрядчиков,

поставщиков или любых лиц, получивших доступ к сети Исполнителя благодаря использованию паролей или оборудования Заказчика, или в результате несоблюдения надлежащих методов обеспечения безопасности Заказчиком.

6.2. Не подлежат компенсации:

- ✓ время простоя по причине сбоя в работоспособности сервера, вызванные действиями Заказчика или третьих лиц, повлекшие за собой недоступность сервера или личного кабинета Заказчика;
- ✓ приостановка оказания услуг, связанная с проведением запланированных работ;
- ✓ приостановка оказания услуг Заказчику по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
- ✓ упущенная выгода или моральный вред.