Правила оказания услуг «Профессиональный сервис»

1. Настоящие Правила являются публичной офертой, актуальная версия которой размещена по ссылке http://www.cloud.mts.by. Подключаясь к услуге «Профессиональный сервис», Заказчик подтверждает свое ознакомление и согласие с настоящими Правилами и принимает их. Правила являются неотъемлемой частью Договора об оказании услуг «Профессиональный сервис». В случае расхождения условий настоящих Правил и Договора стороны руководствуются условиями заключенного Договора и приложениями к нему.

МТС вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила, публикуя изменения на официальном сайте компании http://www.cloud.mts.by. С момента таких изменений, новая редакция Правил становится неотъемлемой частью Договора с Заказчиком.

2. В рамках настоящих Правил используются термины в следующих значениях:

2.1. Профессиональный сервис - профессиональное выполнение задач Заказчика в области информационных технологий, в том числе обслуживание, настройка, администрирование ИТ-инфраструктуры Заказчика, консультирование и иные услуги (далее - Услуги), согласованные Сторонами в Договоре, Заказе и Приложении (ях) к нему.

2.2. Договор – договор, а также подписанные Сторонами Заказ и Приложения к нему, Правила оказания услуг «Профессиональный сервис», являющиеся неотъемлемой частью договора.

2.3. ИТ-инфраструктура Заказчика – программно-технические, технические, программные средства, технологии сбора, хранения, обработки и передачи информации, используемые Заказчиком на законном праве, в том числе Виртуальные ресурсы, используемые Заказчиком по тарифному плану «МТС Cloud» (в части, которая не входит в техническую поддержку по Соглашению об уровне обслуживания (SLA) по ТП «МТС Cloud»).

2.4. Виртуальные ресурсы – вычислительные ресурсы, эмулирующие программное и (или) аппаратное обеспечение, которые могут работать в изолированной друг от друга среде без привязки к конкретным физическим ресурсам.

2.5. Заказ – заказ Услуги, включающий (без ограничений), выбираемый Заказчиком набор параметров Услуги, содержащий информацию об оказываемой Услуге, стоимость Услуги, срок действия (период оказания) Услуги.

2.6. Заказчик – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший/намеревающийся заключить Договор об оказании услуг «Профессиональный сервис».

2.7. Согласованное время поддержки – согласованное время, в которое услуга поддерживается. Например, 8x5 (09:00-18:00, Пн-Пт), 8x7 (09:00-18:00, Пн-Вс). Если не указано иное, временная зона MSK (UTC+3).

2.8. Период оказания услуг (отчетный период) – период продолжительностью в один календарный месяц, в котором были оказаны соответствующие Услуги. Для целей расчетов по Договору является отчетным периодом.

2.9. Администрирование – управление функционированием ИТ-инфраструктурой, задание параметров функционирования, настройка, добавление/удаление тех или иных функций, служб, объектов.

2.10. Миграция – перенос данных с одних ресурсов и (или) операционных систем на другие, включая сопутствующие такому переносу действия по настройке, управлению необходимыми параметрами.

2.11. Регламентные работы – работы по плановому техническому обслуживанию ИТ-инфраструктуры.

2.12. Техническая поддержка – оказание устных и письменных консультаций по вопросам ИТ-инфраструктуры, а также устранение Инцидентов, возникающих в ИТ-инфраструктуре на периодической основе.

2.13. Инцидент – любое обнаруженное событие, способное привести к частичной или полной неработоспособности ИТ-инфраструктуры Заказчика.

3. В рамках услуг «Профессиональный сервис» могут быть оказаны следующие варианты Услуг:

3.1. вариант «разовые/проектные услуги» - решение конкретных отдельных задач в области информационных технологий, в том числе развертывание или конфигурирование ИТ-инфраструктуры, проектирование, подбор решения, аудит существующей ИТ-инфраструктуры, подготовка документации, консультирование.

Примерный перечень действий, которые могут быть заказаны:

обновление операционной системы;

настройка резервного копирования;

настройка файервола и систем защиты сервера;

настройка и оптимизация серверов баз данных. Услуги DBA (data base administrator);

настройка систем виртуализации;

миграция сайтов;

создание, изменение учётных записей FTP-сервера, WEB-сервера, почтового сервера, сервера баз данных;

восстановление файлов и баз данных из резервных копий, созданных программно-аппаратным комплексом МТС;

управление компьютерными программами (в т.ч. установка и обновление);

регламентные работы;

анализ и аудит ИТ-инфраструктуры.

3.2. вариант «периодические услуги» - обслуживание, администрирование, постоянно выполняемые услуги, с целью обеспечить заданный постоянный уровень качества работы конкретной ИТ-инфраструктуры.

3.3. В зависимости от сложности выполняемых услуг можно выделить:

- Профессиональный сервис базовый;
- Профессиональный сервис PRO.

Услуги отличаются между собой стоимостью нормо-часа и категорией специалистов, которая определяется на основании оценки трудоемкости задач, согласованных в техническом задании.

Единица тарификации услуги – 1 нормо-час работы специалиста МТС.

4. Предоставление услуг «Профессиональный сервис» осуществляется путем анализа Опросного листа Заказчика и формирования МТС на его основе Технического задания. Техническое задание содержит перечень и описание услуг, количество нормо-часов на их выполнение, их стоимость, Согласованное время поддержки (в отношении технической поддержки). При согласии Заказчика с техническим заданием Стороны подписывают Договор, Заказ (содержит техническое задание) и Приложения к нему.

МТС вправе отказать потенциальному Заказчику в оказании услуг в случае отсутствия технической возможности и/или соответствующей квалификации специалистов.

5. Стоимость услуг определяется исходя из количества нормо-часов согласно техническому заданию и стоимости 1 нормо-часа по услугам «Профессиональный сервис базовый» или «Профессиональный сервис PRO» в соответствии с действующим Прейскурантом тарифов на дополнительные услуги, предоставляемые СООО «Мобильные ТелеСистемы». МТС вправе изменять в одностороннем порядке стоимость оказываемых услуг (за исключением ранее согласованного с Заказчиком, но не исполненного Заказа на разовые/проектные услуги), уведомив Заказчика за 10 календарных дней путем размещения информации на официальном сайте https://cloud.mts.by.

6. Минимальный объем услуг в Заказе – 1 нормо-час.

7. Оказание и добавление услуг в варианте «периодические услуг» возможно при условии наличия на лицевом счете Заказчика суммы, достаточной для тарификации услуг (при авансовой форме расчетов), либо если на момент добавления у Заказчика не превышает неизрасходованный остаток лимита (при кредитной форме расчетов). Добавление услуг при нахождении Заказчика в блокировке (добровольной, проверка, частичной, принудительной, заключительной, блокировке по превышению локального лимита) не доступно.

8. Сроки оплаты:

8.1. При авансовой форме расчетов Заказчик осуществляет предоплату путем внесения денежных средств в размере стоимости услуг, указанной в Заказе на лицевой счет до момента оказания услуг.

При заказе варианта «периодические услуги» последующие авансовые платежи должны быть произведены до 1 числа следующего месяца тарификации услуг в размере не менее стоимости оказываемой услуги.

В случае, если Заказчик отказался от Заказа и уведомил МТС до начала оказания услуг, денежные средства возвращаются в полном объеме.

8.2. При кредитной форме расчетов оплата производится до 20-го числа месяца, следующего за отчетным, на основании документа, содержащего информацию о совершении хозяйственно операции, выставляемого в соответствии с условиями Договора.

9. В случае просрочки оплаты и/или нахождения Заказчика в блокировке, в том числе по другим Договорам, МТС может приостановить оказание услуг до полного исполнения обязательств по оплате.

10. Условия оказания услуг.

10.1. Для оказания услуг МТС использует компьютерные программы (программное обеспечение), определенное им самостоятельно. По запросу МТС предоставляет Заказчику сведения об используемых компьютерных программах и их функциональных возможностях.

10.2. В рамках оказываемых услуг МТС осуществляет обслуживание ИТ-инфраструктуры Заказчика, размещенной как у МТС, так и на иных площадках, в т.ч. расположенных за пределами Республики Беларусь, работающих под управлением Unix-подобных систем, ОС семейства Windows, а также компьютерных программ, баз данных, установленных на них.

10.3. Заказчик передает МТС административный доступ к ИТ-инфраструктуре, в отношении которой оказываются Услуги, и параллельно не

осуществляет вход в неё в целях избежания технического конфликта. МТС прекращает доступ к ИТ-инфраструктуре в случае отказа от Услуг или окончания их оказания.

10.4. В случае обнаружения в ходе оказания услуг выхода из строя или неисправности физического оборудования, МТС уведомляет об этом Заказчика путем направления уведомления по электронной почте. На время устранения неисправности МТС не несет ответственности за невозможность оказания Услуг (изменение сроков оказания услуг).

10.5. Заказчик осознает, что используемые им компьютерные программы (программное обеспечение), базы данных, предоставляются их правообладателями в соответствии с общепринятым в международной практике принципом «как есть» («as is»), могут быть несвободны от ошибок. Если в используемых компьютерных программах, базах данных имеются ошибки, способов исправления для которых не существует к моменту их выявления, МТС не обязан заниматься их устранением и не может нести за них ответственность.

10.6. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи и (или) компьютерных программ, принадлежащих третьим лицам, при оказании Услуг, МТС не несёт ответственность за любые задержки, прерывания, прямой ущерб или упущенную выгоду, потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и (или) компьютерных программах (программном обеспечении), либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедших не по вине МТС.

10.7. МТС имеет право приостановить оказание Услуг и не несет ответственности за Инциденты и другие обстоятельства, повлекшие за собой недоступность (частичную недоступность) оказания Услуг, вызванные следующими причинами:

проведение плановых, неотложных, технических, аварийных, срочных работ, в случае, если работы проводятся с предварительным уведомлением;

любые задержки и прерывания, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или компьютерных программах (программном обеспечении), либо иные объективные технологические причины, а также задержки и прерывания в результате действий или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине МТС;

согласованная с Заказчиком приостановка или прекращение предоставления Услуг, в том числе приостановка оказания Услуг для изменения параметров предоставляемых Услуг;

умышленные или неумышленные действия Заказчика, в том числе изменение Заказчиком настроек компьютерных программ (программного обеспечения), прямо или косвенно влияющие на доступ к Услугам и/или на программно-аппаратный комплекс МТС, производимые без согласования с МТС;

отказ или неспособность Заказчика обеспечить содействие МТС в установлении и устранении Инцидентов;

неработоспособность ИТ-инфраструктуры или её несовместимость с Услугами.

10.8. В процессе пользования Услугами запрещено предпринимать намеренные попытки обхода установленных ограничений ресурсов, на основе которых будут оказаны Услуги; передавать и распространять параметры доступа (учетные данные), третьим лицам.

11. Заказчик может оставить отзыв о качестве оказания Услуг на сайте https://cloud.mts.by/ или при коммуникации с менеджером МТС в письменном или устном виде.

12. Подписи уполномоченных Сторон в Приложениях, дополнительных соглашениях, переданных в виде сканированных копий на e-mail, указанный Заказчиком, являются аналогами собственноручных подписей уполномоченных представителей Сторон, что придает переданным таким образом документам юридически значимую силу.

13. Заказывая услуги «Профессиональный сервис», Заказчик подтверждает свое ознакомление и согласие с настоящими Правилами и принимает их.