Правила оказания услуг «Managed Kubernetes Service»

1. Настоящие Правила являются публичной офертой по оказанию услуг «Managed Kubernetes Service» на тарифном плане «МТС Cloud», актуальная версия которой размещена на официальном сайте https://cloud.mts.by. Подключая услуги «Managed Kubernetes Service», Заказчик подтверждает свое ознакомление и согласие с настоящими Правилами и принимает их.

Правила являются неотъемлемой частью Договора на предоставление услуг по тарифному плану «МТС Cloud». В случае расхождения условий настоящих Правил и договора стороны руководствуются условиями заключенного Договора и приложениями к нему.

СООО «Мобильные ТелеСистемы» (далее – Исполнитель) вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила, публикуя изменения на официальном сайте компании http://www.cloud.mts.by. С момента публикации таких изменений новая редакция Правил становится неотъемлемой частью Договора с Заказчиком.

2. В настоящих Правилах используются следующие термины и их значения:

2.1. «Deckhouse Kubernetes Platform» (далее – Программный продукт) – программное обеспечение Правообладателя, позволяющее создавать идентичные кластеры Kubernetes в разных видах инфраструктуры и полностью управлять ими, а также обеспечивать их необходимыми для работы приложений дополнениями. Информация о Программном продукте, включая функционал в рамках каждой из редакций, размещена на сайте Правообладателя по адресу: https://deckhouse.ru/.

2.2. vCPU (Virtual Central Processing Unit) — это виртуальный процессор, который представляет собой долю физического процессора (CPU), выделенную изолированной виртуальной машине или контейнеру.

2.3. Договор – совокупность документов, которые в случае противоречия их условий применяются в со следующим приоритетом: подписанное Заказчиком Приложение обслуживания к Договору на предоставление услуг по тарифному плану «МТС Cloud», Договор на предоставление услуг по тарифному плану «МТС Cloud», Порядок предоставления услуг по тарифному плану «МТС Cloud», и Правила оказания услуг «Managed Kubernetes Service» на тарифном плане «МТС Cloud».

2.4. Заказчик – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший или намеревающийся заключить Договор;

2.5. Правообладатель – Акционерное общество «Флант», юридический адрес: 115088, г. Москва, улица Угрешская, д. 12, стр. 4, офис 47А.

2.6. Услуги «Managed Kubernetes Service» (далее – Услуги, а каждая по отдельности – Услуга) – комплекс услуг по развертыванию, управлению и поддержке унифицированных кластеров «Kubernetes» в различных средах, включая предоставление сопутствующих сервисов и дополнений для работы приложений, на основе Программного продукта.

Услуги оказываются на основе Программного продукта, правообладателем которого является Акционерное общество «Флант».

2.7. Узел кластера Kubernetes (Узел) - отдельная виртуальная машина Заказчика, которая входит в состав вычислительной системы (Кластера) под управлением Kubernetes и непосредственно используется Заказчиком для

размещения и обеспечения работы контейнеризированных программных приложений.

Возможные типы Узлов:

1) Управляющий узел (Control plane):

-- Master Node — узел, предназначенный для размещения компонентов плоскости управления (control plane) кластера и обеспечения его отказоустойчивости. Количество master-узлов должно быть нечётным для поддержания кворума;

-- System Node — узел, предназначенный для запуска внутренних системных компонентов платформы Deckhouse и сопутствующих технических служб, не относящихся напрямую к пользовательским приложениям или плоскости управления;

-- Frontend Node — узел, предназначенный для маршрутизации входящего HTTP(S)-трафика, в том числе для размещения компонентов балансировки нагрузки (например, MetalLB в режиме L2);

-- Monitoring Node — узел, предназначенный для сбора метрик, логов, аудита безопасности и контроля работоспособности всех остальных элементов вычислительной системы (Кластера).

2) Рабочий узел (Worker Node) — узел, предназначенный для запуска пользовательских приложений (рабочих нагрузок).

3. В состав Услуг «Managed Kubernetes Service» входят следующие пакеты услуг:

3.1. «Managed Kubernetes Service Enterprise Edition» – услуга удаленного доступа к программному обеспечению для развертывания и управления кластерами Kubernetes с расширенным набором функций администрирования, повышенными гарантиями доступности и поддержкой сложных корпоративных сценариев эксплуатации в различных типах инфраструктуры.

Оказывается на основе Программного продукта в коммерческой редакции «Enterprise Edition».

3.2. «Сопровождение Managed Kubernetes Service Enterprise Edition» – услуга по сопровождению программного продукта в коммерческой редакции «Enterprise Edition», в рамках которой Исполнитель осуществляет техническую поддержку, мониторинг, обновление и обеспечение работоспособности управляющих узлов (Control plane) Заказчика в соответствии с согласованными параметрами качества обслуживания (SLA).

3.3. «Managed Kubernetes Service Standard Edition+» – услуга удаленного доступа к программному обеспечению для управления кластерами Kubernetes, включающая стандартный набор функций развертывания и администрирования, дополненный расширенными инструментами мониторинга, безопасности и предустановленными программными модулями для оптимизации работы приложений.

Оказывается на основе Программного продукта в коммерческой редакции «Standard Edition +».

3.4. «Сопровождение Managed Kubernetes Service Standard Edition+» – услуга по сопровождению программного продукта в коммерческой редакции «Standard Edition+», в рамках которой Исполнитель осуществляет техническую поддержку, мониторинг, обновление и обеспечение работоспособности управляющих узлов (Control plane) Заказчика в соответствии с согласованными параметрами качества обслуживания (SLA).

3.5. «Managed Kubernetes Service Basic Edition» – услуга удаленного доступа к программному обеспечению для создания и управления кластерами Kubernetes, обеспечивающая базовый набор функций развертывания и администрирования инфраструктуры, достаточный для работы стандартных приложений.

Оказывается на основе Программного продукта в коммерческой редакции «Basic Edition».

3.6. «Сопровождение Managed Kubernetes Service Basic Edition» – услуга по сопровождению программного продукта в коммерческой редакции «Basic Edition», в рамках которой Исполнитель осуществляет техническую поддержку, мониторинг, обновление и обеспечение работоспособности управляющих узлов (Control plane) Заказчика в соответствии с согласованными параметрами качества обслуживания (SLA).

4. Заказ услуги «Managed Kubernetes Service Enterprise Edition» возможен исключительно и одновременно с заказом услуги «Сопровождение Managed Kubernetes Service Enterprise Edition». Отдельный заказ или использование одной услуги без другой не допускается.

Заказ услуги «Managed Kubernetes Service Standard Edition+» возможен исключительно и одновременно с заказом услуги «Сопровождение Managed Kubernetes Service Standard Edition+». Отдельный заказ или использование одной услуги без другой не допускается.

Заказ услуги «Managed Kubernetes Service Basic Edition» возможен исключительно и одновременно с заказом услуги «Сопровождение Managed Kubernetes Service Basic Edition». Отдельный заказ или использование одной услуги без другой не допускается.

5. В рамках Услуг:

5.1. СООО «Мобильные ТелеСистемы» (далее – МТС) предоставляет Заказчику доступ к инфраструктурной платформе «Deckhouse Kubernetes Platform» – настроенной и готовой к работе среде для развертывания контейнеризированных приложений, согласно запросу Заказчика.

При оказании Услуг Исполнитель не передает Заказчику имущественные права на Программный продукт.

Заказчику в рамках оказания Услуг предоставляется возможность использования Программного продукта по прямому назначению, включая запуск и работу с ним (использование заложенных в Программный продукт функциональных возможностей).

5.2. МТС оказывает техническую поддержку Услуг в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (Приложение к настоящим Правилам).

6. Для заказа Услуг Заказчик направляет заявление на подключение Услуг по установленной Исполнителем форме на электронную почту sales@cloud.mts.by либо оставляет заявку на подключение услуги на сайте http://www.cloud.mts.by.

Исполнитель в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента поступления заявления/заявки рассматривает его и направляет Заказчику ответ о возможности/невозможности оказания заказанных им Услуг.

7. После подтверждения возможности оказания Услуг Исполнитель и Заказчик определяют необходимость проведения тестирования.

Срок тестового периода составляет до 14 дней. Тестовый период предоставляется Заказчику единожды, повторное тестирование Услуг исключено.

8. По завершению тестового периода Заказчик принимает решение о дальнейшем использовании Услуг.

При положительном решении Исполнитель и Заказчик подписывают Приложение обсаживания и Договор на предоставление услуг по тарифному плану «МТС Cloud» (если он не был заключен сторонами ранее).

9. День подключения/отключения Услуги входит в расчет стоимости Услуг в соответствующем Отчетном периоде как целый день оказания Услуг.

10. Стоимость услуг состоит из произведения количества vCPU лицензируемых умноженных на тариф выбранной услуги из линейки услуг «Managed Kubernetes Service».

Стоимость услуг «Managed Kubernetes Service Enterprise Edition», «Managed Kubernetes Service Standard Edition+», «Managed Kubernetes Service Basic Edition» рассчитывается по количеству vCPU на рабочих узлах (Worker Node) Заказчика.

Стоимость услуг «Сопровождение Managed Kubernetes Service Enterprise Edition», «Сопровождение Managed Kubernetes Service Standard Edition+», «Сопровождение Managed Kubernetes Service Basic Edition» рассчитывается по количеству vCPU на управляющих узлах (Control plane) Заказчика.

11. Стоимость Услуг списывается ежедневно равными долями. В случае оказания данных услуг неполный Отчетный период, стоимость услуг рассчитывается исходя из фактического количества полных календарных дней предоставления услуг в Отчетном периоде. Неполный календарный день оказания данных услуг, в том числе день подключения/изменения услуги, в расчете учитывается как полный календарный день оказания услуг. В каждый последующий Отчетный период стоимость услуг списывается ежедневно равными долями пропорционально числу календарных дней пользования услугой в месяце.

12. Услуги предоставляются Заказчику на срок длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца (Отчетного периода) и продляются на такой же период в пределах срока, указанного в Приложении обслуживания.

В случае изменения набора Услуг именная стоимость вступает в силу с даты подписании Сторонами нового Приложения обслуживания, если иное не согласовано Сторонами. При этом стоимость Услуг подлежит списанию ежедневно равными долями пропорционально числу оставшихся календарных дней пользования Услугами в месяце.

13. При просрочке оплаты Услуг и/или нахождения Заказчика в блокировке, в том числе по другим Договорам, Исполнитель может приостановить оказание Услуг до полного исполнения обязательств по оплате.

14. При нахождении Заказчика на первое число месяца в принудительной/частичной блокировке, блокировке «Аппарат утрачен», Добровольной блокировке, блокировке «проверка», блокировка по превышению локального лимита Услуги не предоставляются, списание денежных средств за пользование Услугами не производится до момента выхода из блокировки. При

выходе Заказчика из блокировки денежные средства за пользование Услугами списываются в полном объеме. При выходе абонента из блокировки услуги предоставляются в полном объеме.

15. Заказчик вправе отказаться от предоставления Услуги, направив заявление в свободной форме на фирменном бланке организации на e-mail sales@cloud.mts.by.

Услуга отключается менеджером в течение 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления Заказчиком.

16. Заказчик обязан соблюдать условия, установленные правообладателем для использования Программного продукта, а также не совершать действий, которые могут привести к нарушению авторских прав в отношении Программного продукта, используемых при оказании Услуг, в том числе:

- не перепроектировать, не перекомпилировать, не дизассемблировать, не вносить изменения в Программный продукт, не модифицировать Программный продукт для несовместимых аппаратных средств и платформ, не создавать производные программы и не включать их в состав собственных разработок, а также не распространять, не модифицировать, не переводить текстовые материалы и (или) документы, передаваемые Заказчику Исполнителем для целей использования Программного продукта, и не включать их в состав собственных текстов и (или) документов;

- не снимать защиту программного обеспечения, встроенную в Программный продукт, и не использовать Программный продукт без такой защиты;

- не публиковать эталонные тесты Программного продукта (тесты, демонстрирующие работоспособность и быстродействие);

- не распространять, не сдавать в аренду, не передавать третьим лицам, не тиражировать (создавать дополнительные копии) Программного продукта, а также не использовать программный продукт в мошеннических или иных противоправных целях;

- не использовать Программный продукт для предоставления услуг третьим лицам (включая консультации), в том числе на безвозмездной основе;

- не удалять и (или) не изменять (искажать) знаки охраны авторских прав, патентов, торговые марки и (или) знаки обслуживания и (или) другие уведомления о праве интеллектуальной собственности Правообладателя либо Исполнителя, если они имеются в составе Программного продукта и (или) документации к ней;

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

18. Возможность использования Программного продукта предоставляется Заказчику в соответствии с принципом «как есть». Заказчик самостоятельно несет ответственность за выбор Услуг для достижения нужных результатов, за их использование, а также за результаты, полученные с их помощью.

Все права использования на Программный продукт приобретаются Исполнителем непосредственно у правообладателей либо через их официальных представителей (дилеров) путем заключения соответствующих лицензионных/сублицензионных договоров. При этом Исполнитель не является разработчиком Программного продукта и не имеет доступа к объектному коду указанного Программного продукта, в том числе такой доступ не получен им от правообладателей соответствующего Программного продукта.

Все задачи, требующие работы с объектным кодом Программного продукта, находятся вне зоны ответственности Исполнителя.

19. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несет ответственности за какой-либо прямой или косвенный ущерб, возникший в результате использования Заказчиком Программного продукта.

Тем не менее, Программное обеспечение не содержит и не будет содержать:

- вирусы, вредоносные программы, черви, троянские программы, вредоносный код или уязвимости безопасности, или другой нераскрытый, вредоносный или деструктивный код или контент, включая, без ограничений, любой код, который может использоваться для изменения, удаления, повреждения, уничтожения, отключения или предоставления недоступного программного обеспечения или данных;
- контент, который унижает, порочит, клевещет или вторгается в право на неприкосновенность частной жизни, гласность или другие имущественные права любого другого лица.

20. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи и (или) компьютерных программ, принадлежащих третьим лицам, при оказании Услуг, Исполнитель 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 Исполнителя.

21. 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.

Приложение
к Правилам оказания услуг
«Managed Kubernetes Service»

Соглашение об уровне обслуживания услуги «Managed Kubernetes Service»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Соглашении применяются основные термины и их определения в значениях, установленных Договором, Правилами оказания услуг «Managed Kubernetes Service», а также следующие термины и их определения:

Время реакции – временной интервал (ч) от момента поступления Запроса до начала решения Запроса специалистом Исполнителя.

Время решения Запроса – временной интервал (ч) от момента поступления Запроса до его успешного решения.

Запрос на изменение – Запрос на изменение конфигурации Услуг, заказанных Заказчиком. Запросы на изменения подразделяются на 2 вида:

– нетиповые Запросы на изменение: Запросы на изменение, порядок и Время решения которых затруднительно или невозможно определить с достаточной точностью.

– типовые Запросы на изменение: регулярно повторяющиеся Запросы на изменение, порядок и Время решения которых возможно определить с достаточной точностью;

Запрос на предоставление информации – запрос на предоставление сведений о функциях и конфигурациях Услуг.

Запрос технического обслуживания (Запрос) – сообщение Заказчика об Инциденте или о необходимости изменения условий использования Услуг или обслуживания, или предоставления информации, направленное в соответствии с условиями Договора.

Инициатор Запроса (Инициатор) – сотрудник Заказчика, инициирующий Запрос.

Инцидент – это любая совокупность обстоятельств, которая привела к невозможности оказания Услуг с заявленными характеристиками – нарушение штатной работы подсистем, инфраструктуры Исполнителя, используемых для оказания Услуг, повлекшее за собой Перерыв в оказании Услуг.

Перерыв – это временная недоступность Услуг для Заказчика.

Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию бесперебойной работы инфраструктуры Исполнителя, используемой для оказания Услуг.

Приоритет – мера критичности и срочности решения Запроса, связанного с возникновением Инцидента. Приоритет определяется на основании двух параметров: 1) степень влияния Инцидента, породившего Запрос, на бизнес-процессы; 2) требуемая быстрота решения (срочность) Запроса.

Служба Service Desk – подразделение Исполнителя, обеспечивающее оказание Заказчику Технической поддержки.

Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций (неработоспособности инфраструктуры Исполнителя, используемой для оказания Услуг, недоступности Услуг).

Техническая поддержка – действия Исполнителя по решению Запросов Заказчика и устранению Инцидентов

Техническая поддержка не включает в себя действия, выполняемые Исполнителем в рамках услуг «Расширенная техническая поддержка» и «Управление проектами».

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Стоимость Технической поддержки входит в стоимость Услуг.

2.2. Для получения Технической поддержки Инициатор направляет Запрос в Службу Service Desk одним из перечисленных способов:

1) при помощи электронного портала Service Desk: https://servicedesk.mts.by/plugins/servlet/desk/portal/101;

2) по электронной почте: support@cloud.mts.by;

3) по телефону +375336302699;

4) иными способами связи, включая мессенджеры, если указанный порядок подачи запросов был письменно согласован Сторонами в Договоре.

2.3. Запрос должен содержать информацию, необходимую для его корректной регистрации и решения:

1) описание возникшей неисправности (при возникновении Инцидента) или описание требований к выполнению (при направлении Запроса на обслуживание, изменение или на предоставление информации);

2) пояснения к Приоритету Запроса (при возникновении Инцидента).

Запросы Заказчика принимаются Исполнителем любым из указанных выше способов круглосуточно.

2.4. Исполнитель при поступлении Запроса:

1) регистрирует Запрос в системе учета запросов;

2) устанавливает Приоритет (для Запросов, являющихся Инцидентами);

3) приступает к решению Запроса.

При недостаточности и (или) неточности информации Исполнитель вправе обратиться к Инициатору Запроса за дополнительной информацией.

2.5. Исполнитель вправе отклонить Запрос, если:

1) Инициатор отказывается предоставить информацию, необходимую для регистрации Запроса и его решения в соответствии с пунктами 2.2 - 2.4.

2) действия, которые необходимо выполнить для решения Запроса, не входят в Техническую поддержку.

В случае отклонения Запроса Исполнитель обязан незамедлительно сообщить об этом Заказчику.

2.6. Алгоритм определения Приоритета Инцидента:

Описание Инцидента	Приоритет
Крупномасштабный сбой или полная недоступность функционала Программного продукта, что в результате влечет или может повлечь угрозу потери или повреждения данных Заказчика, хранящихся в подключенных внешних устройствах или в программно-определяемом хранилище, реализованном в Программном продукте.	Авария

Частичная деградация основных функций Программного продукта с возможным негативным влиянием на долгосрочную работу программного обеспечения Заказчика, запускаемого в Программном продукте, либо использующего какую-то часть Программного продукта для обеспечения своей работы. Отказ всех или отдельных компонентов Программного продукта, что ведет к снижению производительности Программного продукта. Частичная потеря функциональности Программного продукта или же снижение производительности Программного продукта.	Высокий
Проблемы с производительностью Программного продукта, включая ошибки в работе Программного продукта, не влияющие (или минимально влияющие) на функциональность Программного продукта, решение которых может быть отложено до момента выхода обновления или новой редакции Программного продукта.	Обычный

Приоритет Запроса, связанного с возникновением Инцидента, определяется специалистом Службы Service Desk, зарегистрировавшим Запрос, на основании полученной от Инициатора информации.

Если в Запросе не указаны пояснения к Приоритету Инцидента, то специалист Службы Service Desk может уточнить их у Инициатора.

Если Приоритет Инцидента не конкретизируется, по умолчанию принимается значение «Обычный».

2.7. Временные рамки решения Запросов:

Категория	Время реакции, часы	Приоритет	Время решения Запроса, часы
Инцидент	1	Авария	до 4
	3	Высокий	до 8
	8*	Обычный*	до 8*
Запрос на изменение:	Не устанавливается		X
типовой			до 48
нетиповой			до 240
Запрос на предоставление информации	Не устанавливается		до 58*

* - в пределах рабочего времени (с 10:00 до 19:00 часов по московскому времени (MSK) в рабочие дни (дни недели за исключением выходных и нерабочих праздничных дней, определяемых законодательством Российской Федерации).

Во Время решения Запроса не входят время, затраченное на предоставление Заказчиком дополнительной информации при обращении со стороны Службы Service Desk, и время на совершение Заказчиком подготовительных действий, необходимых для надлежащего исполнения Исполнителем взятых на себя обязательств (действия в зоне ответственности Заказчика).

2.8. Исполнитель оказывает Техническую поддержку удаленным способом, под которым понимается консультирование Заказчика по телефону или электронной

почте либо выполнение необходимых действий посредством удаленного доступа к инфраструктуре Заказчика.

В случае если для решения Запроса требуется произвести определенные действия в инфраструктуре Заказчика, Исполнитель вправе запросить учетные данные для доступа к указанной инфраструктуре Заказчика. Сразу после решения Запроса Заказчик обязуется изменить или обеспечить изменение Заказчиком предоставленных учетных данных. Исполнитель не несет ответственности за действия, совершенные с использованием ранее предоставленных учетных данных Заказчика после решения Запроса.

2.9. Исполнитель обязуется уведомить Заказчика о решении Запроса.

Заказчик обязуется подтвердить решение Запроса по электронной почте support@cloud.mts.by или по телефону Службы Service Desk (+375336302699). Подтверждение выполнения является основанием для закрытия Запроса.

Запрос может быть закрыт автоматически, если Заказчик не отреагировал на уведомление о выполнении запроса в течение 7 календарных дней с момента уведомления о решении Запроса.

3. ПОКАЗАТЕЛИ УРОВНЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

3.1. Исполнитель обеспечивает предоставление Услуг 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году.

3.2. Допустимые сроки Перерывов при проведении Плановых регламентных работ и Срочных работ:

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между Перерывами	Уведомление Заказчика
Плановые регламентные работы	Время Перерыва равно фактическому времени, необходимому для выполнения плановых регламентных работ	Не менее чем за 12 (двенадцать) часов до начала Перерыва путем опубликования информации на Интернет-сайте
Срочные работы	Время Перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения/ предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей	Непосредственно перед началом Перерыва путем опубликования информации на Интернет-сайте