

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

*Версия от 2 марта 2023 г.,
вступает в силу с 17 марта 2023 г.*

Настоящие условия использования отдельных сервисов («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящих Условиях, имеют значение, присвоенное им в Соглашении.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Система - совокупность ПО и/или оборудования, администрирование которого может быть проведено Исполнителем по запросу Заказчика в рамках оказываемой Услуги.

Инцидент - незапланированные перерывы работы Системы или снижение качества её работы.

Запрос на обслуживание - обращение Заказчика о предоставлении информации или экспертной консультации Исполнителя. Запросы на обслуживание не требуют изменений конфигурации Системы.

Запрос на изменение - обращение Заказчика с предложением о выполнении изменений в конфигурации Системы. Такой запрос должен включать детальное описание запрашиваемого изменения в конфигурации Системы и отдельно согласовывается Исполнителем.

Приоритет - категория, используемая для определения срочности решения Инцидента.

Время реакции - мера времени от регистрации, поступившего обращения Заказчика, до первой обратной связи от Исполнителя.

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES:

PROVISION OF ADMINISTRATION SERVICES

*Revision dated March 2, 2023,
will come into effect from March 17, 2023*

These conditions for usage of individual services ("Conditions") are the integral part of the User Agreement ("Agreement"). Capitalized terms (used but not defined in these Conditions) shall have the meanings assigned to them in the Agreement.

TERMS AND DEFINITIONS

System is a software and / or hardware complex administration of which can be effected by the Contractor upon the Customer's service request within the scope of the Service being provided.

Incident is unplanned interruptions in the System operation or deterioration of its performance.

Service Request is a Customer request to the Contractor for provision of information or expert consultation. Service Requests do not require any changes in the System configuration.

Change Request is a Customer request with an offer to make changes in the System configuration. Such a request has to include a detailed description of the requested change in the System configuration and shall be separately agreed by the Contractor.

Priority is a category used to determine the priority of the Incident resolution.

Response Time is the time from logging the request received from the Customer to the first feedback of the Contractor.

Время решения - максимальное время после регистрации Инцидента, отведенное Исполнителю на восстановление работы Системы или предоставления консультации Заказчику.

Время недоступности услуги (простой) - определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы или оповещения от системы монитора и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем по инцидентам 1 Приоритета.

Режим 8x5 - Режим предоставления Услуги с понедельника по пятницу, в рабочие дни с 10:00 часов до 18:00 часов по московскому времени.

Режим 24x7 - Режим предоставления Услуг администрирования круглосуточно, в том числе в выходные и праздничные дни, установленные действующим законодательством Российской Федерации с 00:00 до 23:59 часов по московскому времени.

Resolution Time is the maximum time after the Incident logging allowed to the Contractor for the System recovery or provision of a consultation to the Customer.

Service Unavailability Time (Downtime) is determined as a time interval between sending a message via the Ticket System or a notification from the monitor system and the time of completion by the Contractor of recovery work under 1 Priority Incidents.

8x5 mode is the mode of the Service provision from Monday to Friday, on weekdays, from 10:00 to 18:00 Moscow time.

24x7 mode is the mode of the Administration Service provision around the clock, including week-ends and bank holidays established by the legislation in force of the Russian Federation, from 00:00 to 23:59 Moscow time.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к дополнительной услуге администрирования сервисов (далее – «Услуга»), в рамках оказываемой / заказанной основной услуги:

- Предоставление выделенного сервера и выделенного сервера произвольной конфигурации;
- Облачная платформа;
- Публичное облако на базе VMware.

Основные услуги оказываются в рамках соответствующих Условий использования отдельных сервисов. Термины, определенные в Условиях использования отдельных сервисов, имеют в настоящих Условиях присвоенное им значение.

1.2. Услуга состоит из следующих сервисов:

1. SUBJECT

1.1. The Contractor provides the Customer with access to the additional service for server administration (hereinafter referred to as the "Service", "Administration Service"), within the framework of the rendered/ordered basic services, including:

- Providing dedicated server and dedicated server of custom configuration;
- Cloud platform;
- Public cloud on VMware/

Basic services are provided under terms of the relevant Conditions for usage of individual services. Terms that are defined in the Conditions for usage of individual service shall have their assigned meanings in these Conditions.

1.2. The Service consists of the following

features:

- Сервисные услуги по устранению Инцидентов;
- Мониторинг Системы Заказчика;
- Внесение изменений в конфигурацию Системы.
- Incident control services;
- Customer System monitoring;
- Modification of the System configuration.

- 1.3. Заказчик принимает и оплачивает Услуги Исполнителю.
- 1.3. The Customer accepts and pays the Service to the Contractor.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ 2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

- 2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком через Тикет-систему.
- 2.1. The Customer shall select and order the Service via the Ticket System.
- 2.2. Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня направляет Заказчику в Тикет-системе форму опросного листа для уточнения технических параметров предоставления Услуги, в том числе характеристик Системы и контактов ответственных лиц Заказчика.
- 2.2. The Contractor, within 1 (one) business day, shall send to the Customer within the Ticket System a questionnaire form for specification technical parameters of the Service provision, including characteristics of the System and contacts of the Customer's persons in charge.
- 2.3. Заказчик заполняет форму опросного листа и присылает её в Тикет-системе. Исполнитель оказывает Услуги в соответствии со сведениями из заполненного Заказчиком опросного листа.
- 2.3. The Customer shall fill in the questionnaire form and return it via the Ticket System. The Contractor shall provide the Service in compliance with the information contained in the questionnaire form filled in by the Customer.
- 2.4. Исполнитель вправе уточнить иные сведения для оказания Услуги. Исполнитель на основе заполненного опросного листа и полученных сведений сообщает Заказчику: объем оказываемой Услуги, сроки оказания Услуги и её стоимость.
- 2.4. The Contractor shall be entitled to specify other information for provision of the Service. The Contractor, on the basis of the questionnaire form and the obtained information shall communicate to the Customer: the scope, the timeline and the value of the Service provision.
- 2.5. При необходимости Исполнитель может инициировать установочную встречу с присутствием представителей Сторон предназначенной для уточнения и согласования всех необходимых для оказания Услуги сведений и данных, в том числе:
- 2.5. If necessary, the Contractor may initiate a kickoff meeting to be held in the presence of representatives of the Parties intended for specification and agreement of all information and data required for the Service provision, including:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ информации, указанной Заказчиком согласно п. 2.2; ▪ технической возможности Исполнителя оказания Услуги в желаемом Заказчиком объеме; ▪ срока начала предоставления Услуги; ▪ стоимости Услуги. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Information stated by the Customer as per clause 2.2; ▪ the Contractor's technical ability to provide the Service in the scope requested by the Customer; ▪ the Service start date; ▪ the Service value. |
|--|---|

Представители Сторон, присутствующие на такой встрече, считаются уполномоченными Сторонами на принятие решений по оказанию Услуги. Итоги установочной встречи, включающие информацию о сроках, стоимости и объеме Услуги фиксируются Исполнителем в Тикет-системе.

Representatives of the Parties present at such meeting shall be deemed authorised by the Parties to make decisions on the Service provision. The kickoff meeting results, including information on the scope, the timeline and the value of the Service provision shall be recorded by the Contractor in the Ticket System.

- | | |
|--|---|
| <p>2.6. Заказчик согласовывает условия оказания Услуги в Тикет-системе. После согласования условий оказания Услуги Исполнитель сообщает Заказчику порядок и сроки оплаты Услуги.</p> <p>2.7. Услуга начинает предоставляться в течение, но не позднее, 5 (пяти) рабочих дней с даты оплаты Услуги после окончательного согласования всех деталей реализации проекта Заказчика обеими Сторонами.</p> <p>2.8. Порядок оказания сервиса «Сервисные услуги по устранению Инцидентов»:</p> <p>2.8.1. Сервис “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” предусматривает выполнение Исполнителем необходимых действий для устранения Инцидента, в случае обращения Заказчика.</p> <p>2.8.2. Приоритет Инцидента устанавливается Исполнителем на основании критичности и масштабы повреждения Системы, описанных Заказчиком при обращении, а также сообщается Исполнителем в</p> | <p>2.6. The Customer shall approve the conditions of the Service provision in the Ticket System. Upon approval of the conditions of the Service provision, the Contractor shall communicate to the Customer the procedure and the time of payment for the Service.</p> <p>2.7. The Service provision shall start within no later than 5 (Five) business days after payment for the Service, upon final agreement of all details of the Customer's project realisation by both Parties.</p> <p>2.8. Procedure of provision of the Incident Control Services:</p> <p>2.8.1. The Incident Control Services stipulate performance by the Contractor of relevant actions to control an Incident, upon the Customer request.</p> <p>2.8.2. The Incident Priority shall be set by the Contractor on the basis of the criticality and scale of the System deterioration described by the Customer in its request, and shall be communicated by the Contractor in the</p> |
|--|---|

Тикет-системе. При наличии к тому достаточных оснований по согласованию Сторон Приоритет может быть изменен.

Ticket System. In the presence of sufficient grounds, the Priority may be changed by mutual consent of the Parties.

2.8.3. Предусматривается следующая классификация Приоритетов:

- 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 качество услуг, набор выполняемых функций или нормальное функционирование объектов администрирования Заказчика.

2.8.3. Priorities are classified as follows:

- Priority 1 – Termination of operation or substantial deterioration of the System performance;
- Priority 2 – Significant failures resulting in reduction of claimed capabilities, security level or impairment of the System controllability;
- Priority 3 – Failures that have no effect on the service quality, the functionality performed or normal operation of the Customer's administration objects.

2.8.4. Временные параметры устранения Инцидентов:

2.8.4. Time parameters of Incident control:

Приоритет / Priority	Режим обслуживания / Service mode	Время реакции / Response time	Время решения / Resolution time
Приоритет 1 / Priority 1	Режим: 24x7 / 24x7	15 минут / 15 minutes	2 часа / 2 hours
Приоритет 2 / Priority 2	Режим: 8x5 / 8x5	15 минут / 15 minutes	8 часов / 8 hours
Приоритет 3 / Priority 3	Режим: 8x5 / 8x5	1 час / 1 hour	24 часа / 24 hours

2.8.5. Исполнитель выполняет диагностику и сбор данных об Инциденте, а также применение исправления. Диагностика возникшего Инцидента проводится с использованием средств удаленного доступа и включает в себя, в том числе:

2.8.5. The Contractor shall perform diagnostics and collect data on the Incident and implementation of correction. Incident diagnostics shall be conducted remotely and include, among other things:

- Участие в воспроизведении Инцидента;
- Сбор данных из журналов работы Системы и системы мониторинга;
- Сетевая диагностика Инцидента;

- Participation in the Incident reproduction;
- Gathering of data from the logs of the System and the monitoring system;
- Network diagnostics of the Incident;

- Сбор дополнительной информации об Инциденте (сценарий появления, скриншоты и пр.);
- Выполнение действий по устранению возникшего Инцидента после нахождения решения;
- Восстановление Системы из резервных копий.
- Gathering additional information on the Incident (appearance script, screenshots, etc.);
- Actions to control the Incident after finding the resolution;
- System backup recovery.

2.8.6. После выполнения Исполнителем действий по устранению Инцидента, Исполнитель сообщает Заказчику об устранении Инцидента или о невозможности его устранения, в связи с действиями, необходимыми со стороны Заказчика. Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней подтверждает закрытие запроса или уточняет необходимую информацию. В случае отсутствия ответа Заказчика в указанное время запрос закрывается автоматически.

2.8.6. Upon completion by the Contractor of Incident control activities, the Contractor shall inform the Customer of the Incident elimination or of inability of its elimination, in connection with actions required from the Customer side. The Customer shall within 3 (Three) business days confirm closing of the service request or specify the relevant information. In the absence of the Customer's response within the indicated time, the service request shall be closed automatically.

2.8.7. В случае несогласия с закрытием запроса Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней присылает в Тикет-систему Исполнителю мотивированный отказ от закрытия. По согласованию Сторон запрос может быть открыт повторно.

2.8.7. In case of the Customer's disagreement with closing of the service request, the Customer shall within 3 (Three) business days send to the Contractor within the Ticket System a motivated refusal of closing. By mutual consent of the Parties, the service request may be reopened.

2.8.8. В рамках сервиса "Сервисные услуги по устранению Инцидентов" Заказчик может отправить в Тикет-систему Запрос на обслуживание. Исполнитель отвечает на запрос с в Режиме 8x7 не позднее 40 рабочих часов с момента получения запроса.

2.8.8. Within the scope of the Incident Control Service, the Customer can send a Service Request via the Ticket System. The Contractor shall respond to the service request within the 8x7 Mode no later than 40 working hours after the service request receipt.

2.9. Порядок оказания сервиса "Мониторинг Системы Заказчика":

2.9. Procedure of provision of the Customer System Monitoring service:

2.9.1. Исполнитель устанавливает и настраивает систему проактивного мониторинга на Систему, расположенную на оборудовании Исполнителя в соответствии с Основной услугой.

2.9.1. The Contractor shall install and set up a proactive monitoring system on the System running on the Contractor equipment in accordance with the Main service.

2.9.2. В систему мониторинга входят проверки доступности и качества работы Системы в Режиме 24x7.

2.9.2. The monitoring system comprises checks of the System availability and performance in the 24x7 mode.

- 2.9.3. В рамках мониторинга зависимости от критичности и влияния на работу Системы Исполнитель связывается с Заказчиком с целью предотвращения возможных технических проблем.
- 2.9.3. As part of the monitoring of criticality dependence and impact on the System operation, the Contractor shall contact the Customer in order to prevent potential technical problems.
- 2.9.4. Заказчик обязуется уведомить Исполнителя о плановых профилактических работах, проводимых Заказчиком самостоятельно, не позже, чем за 24 (двадцать четыре) часа до момента проведения работ. В таких случаях Исполнитель не реагирует на отчеты системы мониторинга и не приступает к устранению проблем (Инцидентов), возникших в результате плановых работ Заказчика, без соответствующего запроса Заказчика в Тикет-системе.
- 2.9.4. The Customer undertakes to inform the Contractor of scheduled maintenance held by the Customer independently no later than 24 (Twenty-four) hours prior to the work start. In such cases, the Contractor shall not respond to the monitoring system reports and shall not initiate resolution of issues (Incidents) resulting from the Customer's maintenance work without the relevant service request received from the Customer via the Ticket System.
- 2.10. **Порядок оказания сервиса “Внесение изменений в конфигурацию Системы”:**
- 2.10. **Procedure of provision of the service Modification of the System Configuration:**
- 2.10.1. В рамках сервиса “Внесение изменений в конфигурацию Системы” решаются следующие, но не ограничиваясь этим, типовые задачи:
- 2.10.1. The service Modification of the System Configuration addresses the following standard tasks, without limitation:
- Настройка бэкапов данных;
 - Настройка сбора и хранения системных логов и логов приложений;
 - Обновление программного обеспечения;
 - Добавление, удаление и редактирование правил фаервола;
 - Мониторинг на наличие уязвимостей и применение обновлений безопасности.
 - Data backup setting;
 - Setting of collection and storage of system and application logs;
 - Software updates;
 - Addition, deletion and editing of firewall rules;
 - Vulnerabilities monitoring and application of security updates.
- 2.10.2. В рамках оказания сервиса “Внесение изменений в конфигурацию Системы” не решаются вопросы, связанные с веб-разработкой, программированием, настройкой контекстной рекламы и настройкой почтовых серверов.
- 2.10.2. The service Modification of the System Configuration does not tackle tasks to do with web design, programming, setting of context advertising or setting of mail servers.
- 2.10.3. Услуга включает утвержденное Сторонами в Тикет-системе на этапе согласования проекта определенное
- 2.10.3. The Service comprises the specific number of hours of scheduled works per month approved by the Parties in the Ticket

количество часов плановых работ в месяц. Под плановыми работами понимаются услуги по внесению изменений и настройке Системы. Плановые работы осуществляются Исполнителем в Режиме 8x5. В случае, если количество часов исчерпано Заказчиком или Заказчику необходимо выполнить работы внепланово, возможен заказ Услуги почасового системного администрирования.

System at the stage of the project agreement. Scheduled works are understood as service for the System modification and setting. The Contractor shall perform Scheduled works on the 8x5 basis. In the case if the Customer has used the total number of hours or the Customer has to do some work off-schedule, it is possible to order the Service of hourly system administration.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением и согласованные Сторонами в Тикет-системе.

3.2. Стоимость Услуг согласовывается Сторонами в Тикет-системе. Сведения, полученные через Тикет-систему, являются основанием для выставления счетов Исполнителем Заказчику на оплату Услуги.

3.3. Стоимость Услуги рассчитывается Исполнителем по результатам анализа проекта на основе сведений и данных, предоставленных Заказчиком в опросном листе, и сложности реализации проекта, а также количества часов на плановые работы в месяц.

3.4. В случае, если при заказе Услуги был активирован сервис автопродления, то при завершении текущего оплаченного периода Услуги и при наличии достаточной суммы денежных средств на Лицевом счете Заказчика, Услуга будет продлена автоматически на следующий месяц.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. Заказчик может отказаться от Услуги путем направления заявки на её

3. SERVICE PAYMENT

3.1. Unless otherwise stated in the present Conditions, the Service shall be paid in compliance with the procedure, the time and the form set forth by the Agreement and agreed by the Parties in the Ticket System.

3.2. The Service value shall be agreed by the Parties in the Ticket System. Information received via the Ticket System shall make grounds for the Contractor to issue invoices to the Customer for payment for the Service.

3.3. The Service value shall be calculated by the Contractor on the basis of the results of the project review on the basis of information and data provided by the Customer in the questionnaire form, and complexity of the project implementation, as well as the number of hours for scheduled works per month.

3.4. In the case if automatic renewal was activated at the time of ordering the Service, then upon completion of the current paid period of the Service and subject to availability of a sufficient sum of money on the Customer personal account, the Service shall be renewed for the following month automatically.

4. END OF SERVICE PROVISION

4.1. The Customer may cancel the Service by sending a request for disabling it in the

отключение в Тикет-системе не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до окончания отчетного периода. Услуга будет считаться отключенной в последний день отчетного периода, в котором получено обращение Заказчика.

Ticket System no less than 5 (five) business days before the end of the reporting period. The Service shall be deemed disabled on the last day of the reporting period in which the Customer's request is received.

4.2. При достижении нулевого Баланса услуги или баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за оказание Услуги, отключение доступа к Услуге происходит автоматически. Для восстановления доступа к Услуге Заказчик должен пополнить Лицевой счет и написать в Тикет-системе Исполнителю.

4.2. Upon achievement of zero Balance of the service or a balance insufficient for the next debit for the Service provision, the Service access shall be cut off automatically. To resume access to the Service, the Customer shall have to top up the Personal Account and write a message to the Contractor in the Ticket System.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

5.1. Таблица доступности сервиса "Сервисные услуги по устранению Инцидентов":

5.1. Table of availability of the Incident Control Service:

Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности услуги) / Guaranteed availability (in the absence of reasons for the service unavailability)	24×7×365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году / 24×7×365 – 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year
% (процент) работоспособности за один месяц / % (per cent) of operability within one month	99,95

5.2. Показатели фактической доступности сервиса "Сервисные услуги по устранению Инцидентов" рассчитываются ежемесячно на основе данных Инцидентов Приоритета 1, поданных через Тикет-систему Заказчиком, или оповещений от системы мониторинга о полной недоступности сервиса.

5.2. Values of actual availability of the Incident Control Service are calculated on a monthly basis on the grounds of data of Priority 1 Incidents submitted via the Ticket System by the Customer or an alert from the monitoring system of total unavailability of the service.

Доступность определяется следующим образом: вычитая из общего времени в календарном месяце совокупность времени недоступности сервиса "Сервисные услуги по устранению Инцидентов" в соответствии с заявками на устранение неисправности, деленное

Availability is determined as follows: by deducting from the total time in a calendar month the time of unavailability of the Incident Control Service in accordance with fault resolution requests, divided by the total time within the current calendar month. The time of unavailability of the Incident Control Service shall be counted from the moment of submission by the

на общее время в текущем календарном месяце. Время недоступности сервиса “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” отсчитывается с момента подачи Заказчиком заявки на устранение неисправности, направленной через Тикет-систему, или оповещения от системы мониторинга, и завершается в момент устранения неисправности. Учет недоступности ведется для каждой единицы администрирования отдельно.

Customer of a fault resolution request via the Ticket System or a monitoring system alarm, and shall end at the time of the fault resolution. Unavailability shall be accounted for separately for each administration unit.

5.3. Недоступность, вызванная проблемами на уровне инфраструктуры, компенсируется отдельно в рамках оказываемых/заказанных Основных услуг.

5.3. Unavailability caused by infrastructure-level issues shall be compensated separately within the scope of the Main services ordered.

5.4. Если Доступность сервиса “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” за один календарный месяц не соответствует п. 5.1 настоящих Условий, Исполнитель предоставляет компенсацию по следующей схеме:

5.4. Should Availability of the Incident Control Service in one calendar month fails to meet the provisions of clause 5.1 hereof, the Contractor shall provide compensation on the basis of the following scheme:

Время недоступности сервиса “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” в месяц / Time of unavailability of the Incident Control Service in a month	Размер компенсации (в %) / Compensation rate (в %)
От 22 минут до 3 часов / From 22 minutes to 3 hours	10%
От 3 часов 1 минуты до 10 часов / From 3 hours 1 minute to 10 hours	30%
От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут / From 10 hours 1 minute to 23 hours 59 minutes	70%
От 24 часов / Over 24 hours	100%

5.5. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором сервис “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” был недоступен, при наличии сообщения,

5.5. Compensation is defined as monetary funds transferred by the Contractor exclusively to the Bonus Balance. The money shall be transferred within the first 7 (seven) business days of the month following the Incident Control Service unavailability month, in the presence of a message sent via the Ticket System on the compensation claim.

отправленного с помощью
Тикет-системы, о требовании
осуществления компенсации.

5.6. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и собственных данных Исполнителя о начале простоя, сервис “Сервисные услуги по устранению Инцидентов” считается доступным, а компенсация не выплачивается.

5.7. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.

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

6. ОГРАНИЧЕНИЯ

6.1. Настоящие Условия не распространяются 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 использования Услуги, 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;

5.6. In case of absence of a Ticket System message and the Contractor's own data on the downtime start, the Incident Control Service shall be deemed available, and no compensation shall be paid.

5.7. Not eligible for compensation shall be downtime associated with force majeure or other circumstances arising through no fault of the Contractor. Not eligible for compensation shall be downtime caused by the Customer's actions (failure to act).

5.8. After making a decision on provision or refusal of a compensation, the Contractor shall notify the Customer thereof via the Ticket System.

6. LIMITATIONS

6.1. The present Conditions are not applicable to any performance or availability issues in the following cases:

- If the issue is caused by using any services, hardware or software not provided by the Contractor;
- If the Contractor recommended the Customer to change the parameters of using the Service, but the Customer failed to meet the recommendations;
- If the issue arose at the time of or in connection with use of preview versions, preview releases, beta versions or trial versions of software;

- 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.
- If the issue occurred as a result of an unauthorised action or a failure to act when necessary on the part of the Customer or the Customer's agents, contractors, suppliers or any persons who gained access to the Contractor network due to use of the Customer's passwords or hardware, or as a result of the Customer's failure to follow proper security procedures.

7. УСЛОВИЯ О НЕКОНКУРЕНЦИИ

- 7.1. Заказчик обязуется в течение всего срока оказания Услуги, а также в течение 12 месяцев после окончания ее предоставления, не нанимать на работу сотрудников Исполнителя, задействованных в оказании Услуги.

- 7.2. В случае нарушения Заказчиком указанного в п. 7.1 обязательства Исполнитель вправе взыскать с Заказчика компенсацию, в том числе за найм и обучение нового сотрудника.

Компенсация рассчитывается согласно формуле:

$$\text{Компенсация} = X * 6$$

где

X - наибольшая месячная стоимость оказанной Заказчику Услуги за последние 6 (шесть) месяцев до действий Заказчика, указанных в п. 7.1.

7. NON-COMPETE CLAUSE

- 7.1. The Customer undertakes during the entire period of the Service provision, and within 12 months after the end of its provision, not to hire the Contractor's employees involved in the Service provision.

- 7.2. In case of the Customer's violation of the obligation specified in clause 7.1, the Contractor has the right to recover compensation from the Customer, including for hiring and training a new employee.

Compensation is calculated according to the following formula:

$$\text{Compensation} = X * 6$$

where

X is the highest monthly cost of the Service rendered to the Customer for the last six (6) months prior to the Customer's actions specified in clause 7.1.