



115114, РФ, г. Москва, ул. Дербеневская набережная, д.7, стр.9.

П Р И К А З

**№ 2109/20-9 от 21 сентября 2020
года**

**Об утверждении Условия
использования: Расширенный SLA**

В целях совершенствования договорных отношений с потенциальными и существующими клиентами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить условия и текст документа **«Условия использования: Расширенный SLA»** для его использования в качестве неотъемлемых приложений к договорам, заключаемым компанией и содержащим ссылку на указанный документ (далее - Документ).

Разместить текст Документа на Интернет-сайте ООО «АктивХост РУ»: <https://www.activecloud.ru/company/dokumenty/> для его принятия потенциальными и существующими клиентами.

Работу с клиентами и предоставление им соответствующих услуг/товаров/лицензий через вышеуказанный сайт и/или в ином порядке осуществлять только после совершенного ими акцепта Документа.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение:

1. Условия использования: Расширенный SLA

Генеральный директор
ООО «АктивХост РУ»


/Д.А. Яшин/


ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Приказу № 2109/20-9 от 21 сентября 2020 года
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «АктивХост РУ»

/Д.А. Яшин/

Условия использования: Расширенный SLA

Дата последнего обновления: 21 сентября 2020 г.

Настоящие Условия использования устанавливают общие условия, в соответствии с которыми компания ООО «АктивХост РУ» (далее – «Провайдер») может предоставлять своим клиентам (далее – «Вы» или «Абонент») нижеуказанные услуги:

- Расширенная поддержка SLA Премиум
- Расширенная поддержка SLA Аутсорсинг
- Расширенное администрирование

Настоящие Условия использования размещены Провайдером на своём Интернет-сайте по адресу <https://www.activecloud.ru/company/dokumenty/> и применяются исключительно к отношениям Провайдера и Абонента по предоставлению Абоненту услуг:

1. в рамках соответствующих договоров, заключенных между Провайдером и Абонентом, вне зависимости от способа их заключения (путем принятия Абонентом условий оферты на Интернет-сайте Провайдера или заключения сторонами договора на бумажном носителе), а также
2. при условии, что текст таких договоров предусматривает ссылку на Условия использования и придает им значение неотъемлемой части договора.

При условии соблюдения вышеуказанных требований к договору между Провайдером и Абонентом, настоящие Условия использования считаются принятыми Абонентом безоговорочно и становятся неотъемлемой частью такого договора с даты его заключения Абонентом и Провайдером, вне зависимости от того, была ли на момент такого заключения заказана какая-либо услуга, описанная в настоящем Условиях использования.

Во всём, что не оговорено в настоящих Условиях использования, Стороны руководствуются положениями договора, заключенного между Провайдером и Абонентом.

Подробное описание всех услуг и применимым к ним условий использования, тарификации и оплаты представлены в таблицах ниже.

Расширенная поддержка SLA Премиум	
Описание услуги	
<p>Расширенная поддержка SLA Premium включает в себя SLA Стандарт + дополнительные параметры поддержки, в том числе: повышенный уровень реакции на обращение, число одновременно открытых заявок, уровень финансовых гарантий, расширенные каналы коммуникаций с поддержкой, выделенного инженера, мониторинг, расширенный перечень работ со стороны Провайдера по поддержке и обслуживанию ИТ-ландшафтов Абонента.</p>	
Описание Тарифных планов	<p>Семейство тарифных планов на сервис SLA Premium – тарифные планы с набором ресурсов расширенной технической поддержки с установленной стоимостью за 30 дней (или 720 часов) аренды. У одной подписки может быть только один Тарифный план. Стоимость ресурсов может отличаться в зависимости от тарифного плана подписки.</p> <p>Тарифный план на расширенную поддержку в облаке CloudServer может быть объединен с тарифным планом на облако CloudServer (т. е. ресурсы тарифного плана на облако CloudServer + ресурсы расширенной поддержки).</p>
Основные ресурсы Тарифа	<p>Основными ресурсами, предоставляемыми Клиенту в рамках услуги, являются ресурсы расширенной поддержки, например: SLA Premium облако VMware.</p> <p>Справочная информация по основным ресурсам актуального на текущий момент тарифного плана может быть опубликована на сайте https://store.activecloud.ru/</p>
Дополнительные ресурсы Тарифа	<p>В тарифный план могут включаться дополнительные ресурсы без уведомления Абонента. Включение дополнительных ресурсов в Тарифный план не подразумевает автоматическую подписку Абонента на них по умолчанию. Автоматическая подписка возможна только в случае, если поставщик ПО (или услуг), входящего в услугу, изменил условия предоставления данного ПО Провайдеру, результатом чего стало невозможным предоставлять услугу без дополнительного ресурса или ресурсов.</p>
Актуальная стоимость	https://www.activecloud.ru/publicprice/
Изменение Тарифных планов	<p>Название Тарифного плана может изменяться Провайдером без какого-либо уведомления Абонента. Состав (основные и дополнительные ресурсы) Тарифного плана может изменяться Провайдером без какого-либо уведомления Абонента. Переименование основных и дополнительных ресурсов Тарифного плана может осуществляться без уведомления Абонента.</p> <p>Изменение в большую сторону стоимости ресурсов Тарифного плана Провайдера осуществляется после предварительного уведомления Абонента за 14 календарных дней по средствам электронной почты на адрес Владельца аккаунта Абонента в биллинговой системе my.activecloud.ru.</p> <p>Изменение стоимости основных и дополнительных ресурсов, которые содержат в своем составе платный продукт третьего лица может быть произведено в день изменения стоимости на продукт компанией правообладателем на аналогичный процент изменения стоимости компанией правообладателем.</p>
Отчетный период	Отчетным периодом является календарный месяц. Акт об оказании услуг за отчетный период формируется в первых числах месяца следующего за отчетным.
Период подписки	Период подписки это 30 дней или 720 часов с момента её активации. Например: с 19 апреля 19:00 по 19 мая 19:00.
Подписка	<p>Подписка представляет собой увеличение уровня технической поддержки и повышение финансовых гарантий Провайдера. Подробно можно ознакомиться по ссылке https://www.activecloud.ru/company/dokumenty/sla.php</p> <p>Объем (количество ресурсов) и стоимость подписки SLA Premium зависит от количества виртуальных серверов (или почтовых ящиков), на которые Абонент желает распространить расширенную поддержку и повышенный SLA. Провайдер ведет учет используемых ресурсов, времени их использования и обеспечивает подсчет стоимости их использования в биллинговой системе, к которой Абоненту предоставлен веб-доступ через сайт my.activecloud.ru.</p> <p>Подписка также является сущностью в этой биллинговой системе, которая содержит ресурсы Тарифного плана, актуального на дату создания подписки.</p>

	<p>В рамках подписки Абонент имеет возможность приобрести необходимое количество основных и дополнительных ресурсов Тарифного плана. В рамках подписки Абонент получает квоту на расширенную техническую поддержку SLA Premium.</p>
Биллинг подписки	<p>Тарификация подписки помесечная – стоимость ресурса установлена из расчета 1 месяц равен 30 календарным дням.</p> <p>Биллинг подписки помесечный – при активации или продление подписки на балансе блокируется полная сумма из расчета непрерывного использования подписки в течение 30 календарных дней.</p> <p>Если период подписки пересекает границу двух отчетных периодов, равных календарным месяцам, то использование подписки отражается в каждом отчетном периоде пропорционально дням использования этой подписки в каждом отчетном месяце. <i>Например: подписка заведена 19 апреля в 19:00, дата и время её истечения 19 мая в 19:00; подписка попала в 2 отчетных периода: в апрель 2020 и в май 2020; в закрывающих документах подписка отобразится следующим образом – в апреле будет учтено время использования с 19 апреля 19:00 по 1 мая 00:00, а в мае будет учтено время использования подписки с 1 мая 00:00 по 19 мая 19:00; стоимость подписки в каждом отчетном периоде будет отражена пропорционально времени её использования; в сумме время использования подписки будет составлять 720 часов или 30 дней.</i></p> <p>Абонент понимает, что Провайдер выделяет пул ресурсов исключительно на период подписки, который Абонент предоплачивает полностью, Абонент понимает, что на оплаченный им период подписки, Абоненту предоставляется пул ресурсов, которые Провайдер резервирует в необходимом объеме под задачи Абонента, поэтому Абонент согласен, что вне зависимости от того использовал он, или не использовал предоставленный пул ресурсов для целей, под которые приобреталась подписка, или под другие цели, если они изменились, оплаченная сумма за период подписки возврату не подлежит, а услуга считается полностью оказанной.</p> <p>В случае обнаружения ресурсов в подписке, которые не учитываются биллинговой системой, Абонент обязан немедленно сообщить Провайдеру. В этом случае Провайдер обязан учесть использованные Абонентом ресурсы, уменьшив на соответствующую использованным ресурсам сумму баланс аккаунта Абонента, и в дальнейшем обеспечить учет данных ресурсов. В случае обнаружения Провайдером не учитываемых, но используемых ресурсов Абонентом, Провайдер обязан уведомить об этом Абонента, и уменьшить на соответствующую использованным ресурсам сумму баланс аккаунта Абонента, и в дальнейшем обеспечить учет данных ресурсов.</p>
Заказ и оплата подписки	<p>Абонент имеет возможность заказать подписку самостоятельно через https://store.activecloud.ru/catalog/ При заказе подписки Абонент указывает требуемое количество ресурсов (из расчета кол-ва виртуальных серверов или почтовых ящиков). После того как Заказ сформирован в https://my.activecloud.ru/, его необходимо оплатить. Для этого автоматически будет создан Платеж. Абоненту будет предложено провести Платеж с Баланса (кнопка «Оплатить с баланса») аккаунта или осуществить Банковский перевод (кнопка «Банковский перевод») для пополнения Баланса на сумму Заказа. Самый быстрый способ оплаты – с Баланса аккаунта. В случае оплаты Банковским переводом, сумма на пополнение Баланса будет зачислена на Баланс и автоматически проведена в Платеже (заблокирована на Балансе для списания). В случае пополнение Баланса на произвольную сумму, после зачисления средств на Баланс, Абоненту необходимо будет самостоятельно провести Платёж нажав на кнопку «Оплатить с Баланса». После оплаты Заказ поступает в обработку Провайдеру. Провайдер обрабатывает заказ не более одного рабочего дня следующего за днём оплаты заказа подписки. Менеджер Провайдера может связаться с Абонентом для уточнения деталей Заказа.</p> <p>Абонент имеет возможность продлить подписку вручную, оплатив Заказ на продление по аналогии с Заказом на её покупку, или включить автопродление подписки. В случае автопродления Абоненту необходимо на Балансе своего Аккаунта иметь на конец периода подписки достаточную для продления сумму, иначе автопродление не сработает, и, если Абонент не произведет ручное продление, подписка будет остановлена.</p>
Изменения в подписке	<p>Абонент имеет возможность добавлять и убавлять количество используемых в подписке ресурсов через личный кабинет своего аккаунта.</p>

	<p>Абонент понимает, и согласен, что уменьшение ресурсов подписки отражается на стоимости только следующего периода подписки. Абонент понимает, и согласен, что увеличение ресурсов подписки увеличивает стоимость этой подписки на стоимость добавленных ресурсов, которая соответствует стоимости этих ресурсов за полный период подписки, в котором происходит увеличение – стоимость продления подписки на следующий период также полностью учитывает стоимость этих ресурсов. Запрос на изменение (увеличение) ресурсов поступает в обработку Провайдеру, только после оплаты. Обработка запроса происходит не более одного рабочего дня следующего за днём оплаты заказа на изменение ресурсов.</p>
Остановка и удаление подписки	<p>Остановка подписки производится:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. По причине отсутствия средств на балансе Абонента (нулевой баланс) – подписку невозможно продлить на новый период подписки; 2. Если кредитный лимит исчерпан (если таковой был предоставлен Абоненту Провайдером) – подписку невозможно продлить на новый период подписки; 3. По запросу от владельца аккаунта Абонента <p>Абонент понимает, и согласен, что для активации подписки абонент обязан пополнить баланс на сумму заблокированных и уже списанных с баланса средств, и на сумму стоимости ресурсов остановленной подписке для оплаты нового периода.</p> <p>Удаление подписки без возможности восстановления данных производится:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. По причине отсутствия оплаты в течение 30 календарных дней. 2. По запросу Абонента.
Смена тарифного плана подписки	<p>При появлении нового тарифа, Абоненты, которые находятся на более ранней версии тарифа, автоматически не переводятся на новую версию. Провайдер оставляет за собой право перевести Абонента на любой тарифный план без какого-либо уведомления, кроме перевода на тарифный план, который приведет к увеличению стоимости подписки Абонента за счет более высокой стоимости основных ресурсов в новом для Абонента тарифном плане. В этом случае Провайдер обязан уведомить Абонента за 14 календарных дней. Абонент согласен, что Провайдер имеет полное право повысить стоимость тех ресурсов, стоимость которых зависит от третьих лиц, поставщиков или партнёров Провайдера, для Абонента без какого-либо его уведомления в случае повышения стоимости закупки услуг и или товаров, входящих в такие ресурсы, для Провайдера. Абонент согласен, что ресурсы, выполняющие одну и ту же техническую функцию в разных тарифных планах, могут иметь разные названия. Провайдер может выполнить перевод подписки Абонента на другой тарифный план по запросу от Абонента. Провайдер оставляет за собой право отказать в переводе на другой тарифный план (например, другой тарифный план может быть предназначен исключительно для новых Абонентов).</p>
Применимые соглашения об уровне обслуживания (SLA)	Соглашение об уровне обслуживания: SLA Премиум
Рекомендуется приобретать вместе с сервисом SLA Premium	Облако VMware, VMware HP, VMware DR, VMware 152Ф3, облако CloudServer, SaaS Exchange
Подписки совместимые с подписками SLA Premium	Облако VMware, VMware HP, VMware DR, VMware 152Ф3 облако, CloudServer, Резервное копирование Veeam/Acronis, SaaS Exchange

Расширенная поддержка SLA Аутсорсинг	
Описание услуги	
	SLA Аутсорсинг предназначен для полного или частичного делегирования службе поддержки Провайдера задач по обслуживанию виртуальных серверов. В случае нестандартного перечня выполняемых работ, перечень и зоны ответственности Провайдера и Абонента оговариваются индивидуально, и фиксируются в договоре между Провайдером и Абонентом.
Описание Тарифных планов	Семейство тарифных планов на сервис SLA Аутсорсинг – тарифные планы с набором ресурсов расширенной технической поддержки с установленной стоимостью за 30 дней (или 720 часов) аренды (если иное не оговорено в договоре на SLA аутсорсинг). У одной подписки может быть только один Тарифный план. Стоимость ресурсов может отличаться в зависимости от тарифного плана подписки.
Основные ресурсы Тарифа	Основными ресурсами, предоставляемыми Клиенту в рамках услуги, являются ресурсы расширенной поддержки, например: <ul style="list-style-type: none"> • ИТ-обслуживание (аутсорсинг) на 1 VM (CloudServer) - 1 месяц • ИТ-обслуживание (аутсорсинг) на 1 VM (VMware) - 1 месяц • ИТ-обслуживание (аутсорсинг) подписки SaaS Exchange - 1 месяц Справочная информация по основным ресурсам актуального на текущий момент тарифного плана может быть опубликована на сайте https://www.activecloud.ru/it-consulting/support/
Дополнительные ресурсы Тарифа	В тарифный план могут включаться дополнительные ресурсы без уведомления Абонента. Включение дополнительных ресурсов в Тарифный план не подразумевает автоматическую подписку Абонента на них по умолчанию. Автоматическая подписка возможна только в случае, если поставщик ПО (или услуг), входящего в услугу, изменил условия предоставления данного ПО Провайдеру, результатом чего стало невозможным предоставлять услугу без дополнительного ресурса или ресурсов.
Актуальная стоимость	Стандартные пакеты аутсорсинга https://www.activecloud.ru/publicprice/ . Иное по Договору.
Изменение Тарифных планов	Название Тарифного плана может изменяться Провайдером без какого-либо уведомления Абонента. Состав (основные и дополнительные ресурсы) Тарифного плана может изменяться Провайдером без какого-либо уведомления Абонента. Переименование основных и дополнительных ресурсов Тарифного плана может осуществляться без уведомления Абонента. Изменение в большую сторону стоимости ресурсов Тарифного плана Провайдера осуществляется после предварительного уведомления Абонента за 14 календарных дней по средствам электронной почты на адрес Владельца аккаунта Абонента в биллинговой системе my.activecloud.ru . Изменение стоимости основных и дополнительных ресурсов, которые содержат в своем составе платный продукт третьего лица может быть произведено в день изменения стоимости на продукт компанией правообладателем на аналогичный процент изменения стоимости компанией правообладателем.
Отчетный период	Отчетным периодом является календарный месяц. Акт об оказании услуг за отчетный период формируется в первых числах месяца следующего за отчетным.
Период подписки	Период подписки это 30 дней или 720 часов с момента её активации (если иное не оговорено в договоре на SLA Аутсорсинг). Например: с 19 апреля 19:00 по 19 мая 19:00.
Подписка	Подписка представляет собой делегирование Провайдеру задач на обслуживание информационных систем Абонента в объеме, зафиксированном в договоре между Абонентом и Провайдером. Провайдер ведет учет используемых ресурсов, времени их использования и обеспечивает подсчет стоимости их использования в биллинговой системе, к которой Абоненту предоставлен веб-доступ через сайт my.activecloud.ru . Подписка также является сущностью в этой биллинговой системе, которая содержит ресурсы Тарифного плана, актуального на дату создания подписки. В рамках подписки Абонент получает квоту на расширенную техническую поддержку SLA Аутсорсинг.

<p>Биллинг подписки</p>	<p>Тарификация и биллинга подписки происходит по нижеописанному принципу, если иное не оговорено в договоре.</p> <p>Тарификация подписки помесечная – стоимость ресурса установлена из расчета 1 месяц равен 30 календарным дням.</p> <p>Биллинг подписки помесечный – при активации или продление подписки на балансе блокируется полная сумма из расчета непрерывного использования подписки в течение 30 календарных дней.</p> <p>Если период подписки пересекает границу двух отчетных периодов, равных календарным месяцам, то использование подписки отражается в каждом отчетном периоде пропорционально дням использования этой подписки в каждом отчетном месяце. <i>Например: подписка заведена 19 апреля в 19:00, дата и время её истечения 19 мая в 19:00; подписка попала в 2 отчетных периода: в апрель 2020 и в май 2020; в закрывающих документах подписка отобразится следующим образом – в апреле будет учтено время использования с 19 апреля 19:00 по 1 мая 00:00, а в мае будет учтено время использования подписки с 1 мая 00:00 по 19 мая 19:00; стоимость подписки в каждом отчетном периоде будет отражена пропорционально времени её использования; в сумме время использования подписки будет составлять 720 часов или 30 дней.</i></p> <p>Абонент понимает, что Провайдер выделяет пул ресурсов исключительно на период подписки, который Абонент предоплачивает полностью, Абонент понимает, что на оплаченный им период подписки, Абоненту предоставляется пул ресурсов, которые Провайдер резервирует в необходимом объеме под задачи Абонента, поэтому Абонент согласен, что вне зависимости от того использовал он, или не использовал предоставленный пул ресурсов для целей, под которые приобреталась подписка, или под другие цели, если они изменились, оплаченная сумма за период подписки возврату не подлежит, а услуга считается полностью оказанной.</p> <p>В случае обнаружения ресурсов в подписке, которые не учитываются биллинговой системой, Абонент обязан немедленно сообщить Провайдеру. В этом случае Провайдер обязан учесть использованные Абонентом ресурсы, уменьшив на соответствующую использованным ресурсам сумму баланс аккаунта Абонента, и в дальнейшем обеспечить учет данных ресурсов. В случае обнаружения Провайдером не учитываемых, но используемых ресурсов Абонентом, Провайдер обязан уведомить об этом Абонента, и уменьшить на соответствующую использованным ресурсам сумму баланс аккаунта Абонента, и в дальнейшем обеспечить учет данных ресурсов.</p>
<p>Заказ и оплата подписки</p>	<p>Абонент имеет возможность заказать подписку обратившись к своему менеджеру, или отправив заказ на email: billing@activecloud.ru (или связавшись с Провайдером другим удобным способом https://www.activecloud.ru/company/contacts/). Абонент и Провайдер обсуждают детали и параметры аутсорсинга обслуживания информационных систем Абонента, зоны ответственности, и в случае достижения взаимопонимания, заключают договор на SLA Аутсорсинг. Провайдер, согласно договору, формирует в биллинговой системе заказ на подписку на период и стоимостью, указанных в договоре. После того как Заказ сформирован в https://my.activecloud.ru/, его необходимо оплатить. Для этого автоматически будет создан Платеж. Абоненту будет предложено провести Платеж с Баланса (кнопка «Оплатить с баланса») аккаунта или осуществить Банковский перевод (кнопка «Банковский перевод») для пополнения Баланса на сумму Заказа. Самый быстрый способ оплаты – с Баланса аккаунта. В случае оплаты Банковским переводом, сумма на пополнение Баланса будет зачислена на Баланс и автоматически проведена в Платеже (заблокирована на Балансе для списания). В случае пополнение Баланса на произвольную сумму, после зачисления средств на Баланс, Абоненту необходимо будет самостоятельно провести Платеж нажав на кнопку «Оплатить с Баланса». После оплаты Заказ поступает в обработку Провайдеру. Провайдер обрабатывает заказ не более одного рабочего дня следующего за днём оплаты заказа подписки (если иное не оговорено в договоре).</p> <p>Абонент имеет возможность продлить подписку вручную, оплатив Заказ на продление по аналогии с Заказом на её покупку, или включить автопродление подписки. В случае автопродления Абоненту необходимо на Балансе своего Аккаунта иметь на конец периода подписки достаточную</p>

	для продления сумму, иначе автопродление не сработает, и, если Абонент не произведет ручное продление, подписка будет остановлена.
Изменения в подписке	Изменения параметров подписки происходят исключительно через заключение дополнительного соглашения к договору на SLA Аутсорсинг. Основные принципы изменения параметров подписки приведены ниже: Абонент понимает, и согласен, что уменьшение ресурсов подписки отражается на стоимости только следующего периода подписки. Абонент понимает, и согласен, что увеличение ресурсов подписки увеличивает стоимость этой подписки на стоимость добавленных ресурсов, которая соответствует стоимости этих ресурсов за полный период подписки, в котором происходит увеличение – стоимость продления подписки на следующий период также полностью учитывает стоимость этих ресурсов. Запрос на изменение (увеличение) ресурсов поступает в обработку Провайдеру, только после оплаты. Обработка запроса происходит не более одного рабочего дня следующего за днём оплаты заказа на изменение ресурсов (если иное не оговорено в договоре).
Остановка и удаление подписки	Остановка подписки производится: <ol style="list-style-type: none"> 1. По причине отсутствия средств на балансе Абонента (нулевой баланс) – подписку невозможно продлить на новый период подписки; 2. Если кредитный лимит исчерпан (если таковой был предоставлен Абоненту Провайдером) – подписку невозможно продлить на новый период подписки; 3. По запросу от владельца аккаунта Абонента Абонент понимает, и согласен, что для активации подписки абонент обязан пополнить баланс на сумму заблокированных и уже списанных с баланса средств, и на сумму стоимости ресурсов остановленной подписке для оплаты нового периода. Удаление подписки без возможности восстановления данных производится: <ol style="list-style-type: none"> 1. По причине отсутствия оплаты в течение 30 календарных дней. 2. По запросу Абонента.
Смена тарифного плана подписки	При появлении нового тарифа, Абоненты, которые находятся на более ранней версии тарифа, автоматически не переводятся на новую версию. Провайдер оставляет за собой право перевести Абонента на любой тарифный план без какого-либо уведомления, кроме перевода на тарифный план, который приведет к увеличению стоимости подписки Абонента за счет более высокой стоимости основных ресурсов в новом для Абонента тарифном плане. В этом случае Провайдер обязан уведомить Абонента за 14 календарных дней. Абонент согласен, что Провайдер имеет полное право повысить стоимость тех ресурсов, стоимость которых зависит от третьих лиц, поставщиков или партнёров Провайдера, для Абонента без какого-либо его уведомления в случае повышения стоимости закупки услуг и или товаров, входящих в такие ресурсы, для Провайдера. Абонент согласен, что ресурсы, выполняющие одну и ту же техническую функцию в разных тарифных планах, могут иметь разные названия. Провайдер может выполнить перевод подписки Абонента на другой тарифный план по запросу от Абонента. Провайдер оставляет за собой право отказать в переводе на другой тарифный план (например, другой тарифный план может быть предназначен исключительно для новых Абонентов).
Применимые соглашения об уровне обслуживания (SLA)	Согласно договору
Рекомендуется приобретать вместе с сервисом SLA Аутсорсинг	Облако VMware, VMware HP, VMware DR, VMware 152Ф3, облако CloudServer
Подписки совместимые с подписками SLA Аутсорсинг	Все подписки

Расширенное администрирование	
Описание услуги	
<p>Подписка на расширенное администрирование предоставляет время специалистов Провайдера для решения задач, не входящих в SLA Стандарт или подписки расширенной поддержки и аутсорсинга.</p>	
Описание Тарифных планов	<p>Семейство тарифных планов на сервис Расширенного администрирования – тарифные планы с набором ресурсов расширенной технической поддержки с установленной стоимостью за 30 дней (или 720 часов) аренды. У одной подписки может быть только один Тарифный план. Стоимость ресурсов может отличаться в зависимости от тарифного плана подписки.</p>
Основные ресурсы Тарифа	<p>Основными ресурсами, предоставляемыми Клиенту в рамках услуги, являются ресурсы расширенной поддержки, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Расширенное администрирование 1 час</i> • <i>Расширенное администрирование 30 минут</i> <p>Ресурс показывает сколько стоит то или иное время расширенного администрирования в месяц (30 дней), например: <i>Расширенное администрирование 1 час, 2 024 рублей – это значит, что час работ по администрированию в период 1 месяц (30 дней) стоит 2024 рублей.</i></p> <p>Или пакеты разовых работ, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Базовая настройка агента Carbonite Availability – разово</i> • <i>Расширенная настройка агента Carbonite Availability – разово</i> • <i>Настройка агента Veeam Agent, 1 сервер или рабочая станция – разово</i> • <i>Настройка сервера Veeam Backup and Replication, 1 экземпляр – разово</i> • <i>Настройка агента Acronis, 1 сервер или рабочая станция – разово</i> • <i>Перенос почтового ящика в облако – разово</i> • <i>Синхронизация SaaS Exchange с Active Directory Заказчика - разово</i> <p>Ресурс показывает сколько стоит тот или иной пакет разовых работ в месяц (30 дней), например: <i>Настройка агента Veeam Agent, 1 сервер или рабочая станция – разово, 2 848 рублей – это значит, что данные разовые работы в период 1 месяц (30 дней) стоят 2 848 рублей.</i></p> <p>Справочная информация по основным ресурсам актуального на текущий момент тарифного плана может быть опубликована на сайте https://store.activecloud.ru/</p>
Дополнительные ресурсы Тарифа	<p>В тарифный план могут включаться дополнительные ресурсы без уведомления Абонента. Включение дополнительных ресурсов в Тарифный план не подразумевает автоматическую подписку Абонента на них по умолчанию. Автоматическая подписка возможна только в случае, если поставщик ПО (или услуг), входящего в услугу, изменил условия предоставления данного ПО Провайдеру, результатом чего стало невозможным предоставлять услугу без дополнительного ресурса или ресурсов.</p>
Актуальная стоимость	<p>https://www.activecloud.ru/publicprice/</p>
Изменение Тарифных планов	<p>Название Тарифного плана может изменяться Провайдером без какого-либо уведомления Абонента. Состав (основные и дополнительные ресурсы) Тарифного плана может изменяться Провайдером без какого-либо уведомления Абонента. Переименование основных и дополнительных ресурсов Тарифного плана может осуществляться без уведомления Абонента.</p> <p>Изменение в большую сторону стоимости ресурсов Тарифного плана Провайдера осуществляется после предварительного уведомления Абонента за 14 календарных дней по средствам электронной почты на адрес Владельца аккаунта Абонента в биллинговой системе my.activecloud.ru.</p> <p>Изменение стоимости основных и дополнительных ресурсов, которые содержат в своем составе платный продукт третьего лица может быть произведено в день изменения стоимости на продукт компанией правообладателем на аналогичный процент изменения стоимости компанией правообладателем.</p>

Отчетный период	Отчетным периодом является календарный месяц. Акт об оказании услуг за отчетный период формируется в первых числах месяца следующего за отчетным.
Период подписки	Период подписки это 30 дней или 720 часов с момента её активации. Например: с 19 апреля 19:00 по 19 мая 19:00. Важно: время, указанное в ресурсе зачастую не равно периоду подписки, например , Расширенное администрирование 1 час, 2 024 рублей – работы по администрированию стоимостью 2 024 рублей за 1 конкретный час работ в месяц (30 дней).
Подписка	Подписка представляет собой выделение специалистов Провайдера на ограниченное время для решения задач Абонента не входящих в SLA Стандарт или подписки расширенной поддержки и аутсорсинга. Объем (количество ресурсов) и стоимость подписки Расширенного администрирования зависит от количества часов, в которые провайдер оценил объем работ необходимый для решения задач Абонента. Провайдер ведет учет используемых ресурсов, времени их использования и обеспечивает подсчет стоимости их использования в биллинговой системе, к которой Абоненту предоставлен веб-доступ через сайт my.activecloud.ru . Подписка также является сущностью в этой биллинговой системе, которая содержит ресурсы Тарифного плана, актуального на дату создания подписки. В рамках подписки Абонент имеет возможность приобрести необходимое количество основных и дополнительных ресурсов Тарифного плана. В рамках подписки Абонент получает квоту на расширенное администрирование.
Биллинг подписки	Тарификация подписки помесечная – стоимость ресурса установлена из расчета 1 месяц равен 30 календарным дням. Биллинг подписки помесечный – при активации или продление подписки на балансе блокируется полная сумма из расчета непрерывного использования подписки в течение 30 календарных дней. Если период подписки пересекает границу двух отчетных периодов, равных календарным месяцам, то использование подписки отражается в каждом отчетном периоде пропорционально дням использования этой подписки в каждом отчетном месяце. <i>Например: подписка заведена 19 апреля в 19:00, дата и время её истечения 19 мая в 19:00; подписка попала в 2 отчетных периода: в апрель 2020 и в май 2020; в закрывающих документах подписка отобразится следующим образом – в апреле будет учтено время использования с 19 апреля 19:00 по 1 мая 00:00, а в мае будет учтено время использования подписки с 1 мая 00:00 по 19 мая 19:00; стоимость подписки в каждом отчетном периоде будет отражена пропорционально времени её использования; в сумме время использования подписки будет составлять 720 часов или 30 дней.</i> Абонент понимает, что Провайдер выделяет пул ресурсов исключительно на период подписки, который Абонент предоплачивает полностью, Абонент понимает, что на оплаченный им период подписки, Абоненту предоставляется пул ресурсов, которые Провайдер резервирует в необходимом объеме под задачи Абонента, поэтому Абонент согласен, что вне зависимости от того использовал он, или не использовал предоставленный пул ресурсов для целей, под которые приобреталась подписка, или под другие цели, если они изменились, оплаченная сумма за период подписки возврату не подлежит, а услуга считается полностью оказанной. В случае обнаружения ресурсов в подписке, которые не учитываются биллинговой системой, Абонент обязан немедленно сообщить Провайдеру. В этом случае Провайдер обязан учесть использованные Абонентом ресурсы, уменьшив на соответствующую использованным ресурсам сумму баланс аккаунта Абонента, и в дальнейшем обеспечить учет данных ресурсов. В случае обнаружения Провайдером не учитываемых, но используемых ресурсов Абонентом, Провайдер обязан уведомить об этом Абонента, и уменьшить на соответствующую использованным ресурсам сумму баланс аккаунта Абонента, и в дальнейшем обеспечить учет данных ресурсов.
Заказ и оплата подписки	Необходимость заказать подписку расширенного администрирования обычно возникает в ходе общения с технической поддержкой Провайдера, когда Абонент озвучивает нестандартную задачу, не покрываемую уже приобретенными подписками. В случае если Провайдер способен

	<p>выполнить необходимые работы для решения нестандартной задачи Абонента, он сообщает это Абоненту, и оценивает в часах, сколько времени на это потребуется. Далее Абонент имеет возможность попасть через личный кабинет в каталог услуг https://store.activecloud.ru/catalog/, пройти на страницу Расширенного администрирования, нажать Купить, ввести количество часов в Заказ, и в случае если Абонента устраивает стоимость, подтвердить Заказ. После того как Заказ сформирован в https://my.activecloud.ru/, его необходимо оплатить. Для этого автоматически будет создан Платеж. Абоненту будет предложено провести Платеж с Баланса (кнопка «Оплатить с баланса») аккаунта или осуществить Банковский перевод (кнопка «Банковский перевод») для пополнения Баланса на сумму Заказа. Самый быстрый способ оплаты – с Баланса аккаунта. В случае оплаты Банковским переводом, сумма на пополнение Баланса будет зачислена на Баланс и автоматически проведена в Платеже (заблокирована на Балансе для списания). В случае пополнение Баланса на произвольную сумму, после зачисления средств на Баланс, Абоненту необходимо будет самостоятельно провести Платеж нажав на кнопку «Оплатить с Баланса». После оплаты Заказ поступает в обработку Провайдеру. Провайдер обрабатывает заказ не более одного рабочего дня следующего за днём оплаты заказа подписки. Менеджер Провайдера может связаться с Абонентом для уточнения деталей Заказа.</p> <p>Абонент имеет возможность продлить подписку вручную, оплатив Заказ на продление по аналогии с Заказом на её покупку, или включить автопродление подписки. В случае автопродления Абоненту необходимо на Балансе своего Аккаунта иметь на конец периода подписки достаточную для продления сумму, иначе автопродление не сработает, и, если Абонент не произведет ручное продление, подписка будет остановлена.</p>
Изменения в подписке	<p>Абонент имеет возможность добавлять и убавлять количество используемых в подписке ресурсов через личный кабинет своего аккаунта. Абонент понимает, и согласен, что уменьшение ресурсов подписки отражается на стоимости только следующего периода подписки. Абонент понимает, и согласен, что увеличение ресурсов подписки увеличивает стоимость этой подписки на стоимость добавленных ресурсов, которая соответствует стоимости этих ресурсов за полный период подписки, в котором происходит увеличение – стоимость продления подписки на следующий период также полностью учитывает стоимость этих ресурсов. Запрос на изменение (увеличение) ресурсов поступает в обработку Провайдеру, только после оплаты. Обработка запроса происходит не более одного рабочего дня следующего за днём оплата заказа на изменение ресурсов.</p>
Остановка и удаление подписки	<p>Остановка подписки производится:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. По причине отсутствия средств на балансе Абонента (нулевой баланс) – подписку невозможно продлить на новый период подписки; 2. Если кредитный лимит исчерпан (если таковой был предоставлен Абоненту Провайдером) – подписку невозможно продлить на новый период подписки; 3. По запросу от владельца аккаунта Абонента <p>Абонент понимает, и согласен, что для активации подписки абонент обязан пополнить баланс на сумму заблокированных и уже списанных с баланса средств, и на сумму стоимости ресурсов остановленной подписке для оплаты нового периода.</p> <p>Удаление подписки без возможности восстановления данных производится:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. По причине отсутствия оплаты в течение 30 календарных дней. 2. По запросу Абонента.
Смена тарифного плана подписки	<p>При появлении нового тарифа, Абоненты, которые находятся на более ранней версии тарифа, автоматически не переводятся на новую версию. Провайдер оставляет за собой право перевести Абонента на любой тарифный план без какого-либо уведомления, кроме перевода на тарифный план, который приведет к увеличению стоимости подписки Абонента за счет более высокой стоимости основных ресурсов в новом для Абонента тарифном плане. В этом случае Провайдер обязан уведомить Абонента за 14 календарных дней. Абонент согласен, что Провайдер имеет полное право повысить стоимость тех ресурсов, стоимость которых зависит от третьих лиц, поставщиков или партнёров Провайдера, для Абонента без</p>

	какого-либо его уведомления в случае повышения стоимости закупки услуг и или товаров, входящих в такие ресурсы, для Провайдера. Абонент согласен, что ресурсы, выполняющие одну и ту же техническую функцию в разных тарифных планах, могут иметь разные названия. Провайдер может выполнить перевод подписки Абонента на другой тарифный план по запросу от Абонента. Провайдер оставляет за собой право отказать в переводе на другой тарифный план (например, другой тарифный план может быть предназначен исключительно для новых Абонентов).
Применимые соглашения об уровне обслуживания (SLA)	Соглашение об уровне обслуживания: Расширенное администрирование
Когда рекомендуется приобретать Расширенное администрирование?	Когда не хватает SLA Стандарт или SLA Премиум, или SLA Аутсорсинг
Подписки совместимые с Расширенным администрированием	Все подписки