

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Миран»
Ситников И.В.



Приказ № 1

Введено в действие 01.02.2016

Правила оказания услуг

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила распространяют свое действие для всех клиентов (далее – Абонент), заключивших с ООО «Миран» (далее - Оператор) Договор на предоставление услуг (далее - Услуги), и являются неотъемлемой частью Договора.
- 1.2. Правила оказания услуг основываются на действующем законодательстве Российской Федерации, общепринятых нормах пользования сетью Интернет и определяют порядок пользования услугами и ресурсами Оператора.
- 1.3. По факту нарушения данных правил Оператор вправе приостановить предоставление услуг пользователю.
- 1.4. Договором, по согласованию сторон, могут устанавливаться более жёсткие требования к количественным и качественным показателям работы Оператора.
- 1.5. В случае противоречий между данными правилами и положениями Договора о оказании услуг и данным Соглашением Стороны руководствуются положениями Договора.

2. Заключение договора

- 2.1. Связавшись с коммерческим представителем компании Миран по телефону +7 (812) 490-70-90. Вы сможете согласовать коммерческие условия получения услуг нашей компании: услуги связи, размещения оборудования, аренду физических и виртуальных серверов, и подключения других услуг.
- 2.2. Услуги аренды виртуального и выделенного сервера можно оформить электронным образом, используя регистрационную форму на сайте, остальные услуги необходимо оформить в письменном виде.
- 2.3. **Заключение договора в письменном виде**
 - 2.3.1. Актуальные тексты договоров на оказание телекоммуникационных услуг расположены на сайте <https://miran.ru> в разделе «ДОКУМЕНТЫ».
 - 2.3.2. Заполняя договор, не указывайте номер договора и дату подписания.
 - 2.3.3. Если вы находитесь в Санкт-Петербурге, то для заключения договора вы можете приехать к нам в офис. При себе необходимо иметь подписанный договор и паспорт (для физических лиц) или доверенность (для юридических лиц).
 - 2.3.4. В других случаях пришлите два заполненных экземпляра со своей стороны по адресу: 194044, Россия, Санкт-Петербург, Пироговская наб, 17 к.1, офис 205.
 - 2.3.5. После получения, подписанного вами договора, ваш экземпляр, подписанный с нашей стороны, будет отправлен обратно курьером или почтой на ваш почтовый адрес.

3. Количество услуг

- 3.1. Согласованный объем услуг представлен в соответствующих договорах или актах оказанных услуг.
- 3.2. Во время действия договора Оператор может рекомендовать Абоненту увеличение состава и объема Услуг.

3.3. Уменьшение количества услуг производится по заявке Абонента отправленной в письменном виде либо через тикет-систему.

4. Информационная и техническая поддержка Абонентов

4.1. Действующий Абонент, обратившись в службу Информационной и Технической поддержки, может получить:

4.1.1. Справочную информацию о предоставляемых услугах, тарифных планах, правилах обработки клиентских обращений, доменных именах, телефонных кодах, свободной номерной емкости и т.д. и т.п.

4.1.2. Проведение работ, связанных с изменением количества услуг, переоформления договора, предоставление компенсаций и т.д. и т.п.

4.1.3. Проведение технических работ, технических консультаций и т.д. и т.п.

4.2. Информационная и техническая поддержка осуществляется круглосуточно 24x7 по телефону +7 (812) 490-70-91, и/или по электронной почте support@miran.ru или через панель управления support.miran.ru.

4.3. Для продолжения работы со службой информационной и технической поддержки, необходимо назвать **номер договора** и, дополнительно для Абонентов дата центра: **ID клиента, кодовое слово и Ф.И.О. – сотрудника из Формы №2 - ID Абонента.**

4.4. Оператор обязуется принимать и обрабатывать запросы Абонента, включающие в себя следующие действия:

4.4.1. приём запросов Абонента, их регистрация с присвоением уникального идентификационного номера (далее-тикет), классификация и маршрутизация на следующие уровни поддержки в зависимости от приоритета заявки;

4.4.2. контроль хода выполнения работ по запросу, эскалация по необходимости, информирование Абонента о ходе выполнения работ, закрытие или продолжение работ по запросу;

4.4.3. информирование Абонента по инцидентам/проблемам/работам массового характера, проводимым изменениям и технологическим работам;

4.5. Категория обращений

4.5.1. Обращение Абонента за технической поддержкой классифицируются согласно Таблице №1. В зависимости от классификации обращению назначаются время реакции и время устранения.

Таблица №1

Категория запроса	Описание
Инцидент (incident)	Запрос на восстановление предоставления Услуг в рамках текущей спецификации для Заказчика. Инцидент – неисправность, сбой в работе оборудования, иное событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в SLA качества или полное / частичное прекращение предоставляемого Компанией сервиса. Примеры инцидентов: <ul style="list-style-type: none">• Недоступность сервиса;• Отказ аппаратных средств.
Запрос на обслуживание (RFS)	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему услуг (определённых в SLA или описанных в спецификации для Заказчика) или компонент, их образующих, не связанное со сбоем или отказом в IT-инфраструктуре. Примеры запросов на обслуживание: заведение / удаление учетной записи пользователя, запрос на физический доступ и т.д.
Запрос на изменение (RFC)	Запрос, приводящий к изменению состава и/или объема

Категория запроса	Описание
	услуг, определённых в SLA или описанных в спецификации для Заказчика.
Запрос на предоставление информации (RFI)	Запрос на предоставление информации по услуге, сервисные отчёты и т.д.

4.6. Приоритет запроса

Приоритет запроса представлен в Таблице №2 и назначается на основании информации полученной от Абонента

Таблица №2

Приоритет (Влияние)	Описание
Авария	Нарушение функционирования сегмента сети (например: недоступность узла связи, выход из строя опорного коммутатора, и т.п.)
Экстренно	Существенная деградация пакета услуг, предоставляемых клиенту (например: прекращение доступа к сети интернет или сбой в работе всех телефонных номеров)
Высокое	Деградация одной из услуг клиенту (например: сбой в работе одного телефонного номера)
Обычное	Деградация, не оказывающая существенного влияния на пакет услуг, предоставляемых клиенту (например: потеря резервирования, снижение до 30% скорости передачи данных или обрыв сессии).
Не влияет	Влияние отсутствует

4.7. Уровни эскалации

Таблица №3

Уровень эскалации	Должность ответственного лица
1 уровень	Руководитель Технической поддержки
2 уровень	Технический Директор
3 уровень	Генеральный Директор

5. Доступность услуги (SLA).

- 5.1. Утвержденная Доступность Услуги – суммарные перебои в предоставлении Услуги не должны превышать SLA, выраженного в минутах в течении периода, равного 1 (одному) календарному году и приведенных к календарному месяцу.
- 5.2. Услуги предоставляются в режиме 24x7 - 24 часа в сутки и 7 дней в неделю, без праздничных и выходных дней.
- 5.3. Уровень доступности: 99%.
- 5.4. В показатель доступности Услуги не включено время на проведение плановых технических работ, о которых Абонент уведомлялся.
- 5.5. Время недоступности Услуг в процессе планового технического обслуживания и время недоступности Услуг, не зависящее от Исполнителя, не учитывается при расчете недоступности Услуги.

6. Время недоступности услуги и устранения неисправностей

- 6.1. Время начала недоступности Услуги определяется, как время получения электронного письма на почтовый ящик представителя Оператора или время регистрации Заявки о недоступности в случае, если данная заявка поступила по телефону или через панель управления support.miran.ru
- 6.2. Время выполнения запроса включает в себя время реакции на запрос.

- 6.3. Время окончания недоступности Услуги определяется как время отправления письма об устранении недоступности в полном объеме с почтового ящика Оператора или через тикетную систему в панели управления support.miran.ru
- 6.4. Заявка считается исполненной и автоматически закрывается в течении пяти суток с момента отправления письма или тикета об устранении недоступности в полном объеме с почтового ящика Оператора и отсутствии аргументированного отказа со стороны Абонента.
- 6.5. В случае получения аргументированного отказа Абонента заявка вновь переводится в работу и заново начинает отсчитываться время недоступности Услуги.
- 6.6. В случае превышения срока устранения неисправности заявленному SLA Абонент имеет право обратиться за компенсацией.
- 6.7. Единицей измерения для расчета недоступности Услуги является 1 (одна) минута.
- 6.8. Временные показатели недоступности услуги

Таблица №4

Категория	Приоритет	Время реакции, мин	Время выполнения, час	Эскалация 1 уровень, %	Эскалация 2 уровень, %	Эскалация 3 уровень, %
Инцидент	Авария	15	0,8	50	75	90
	Экстренно	15	2	50	75	90
	Высокое	30	5	75	85	95
	Обычное	30	12	75	85	95

7. Предоставление компенсаций:

- 7.1. При превышении длительности перерывов в оказании услуг заявленному SLA по причинам, находящимися в зоне ответственности Оператора, Абонент имеет право на получение компенсации.
- 7.2. Размер компенсации рассчитывается как 1/720 часть от суммы ежемесячной абонентской платы за каждый час перерыва. Количество часов получают путем округления количества минут до ближайшего целого в большую сторону.
- 7.3. Ни одна из Сторон ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед другой Стороной за «косвенные» убытки, которые включают, но не ограничиваются, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности или репутации.
- 7.4. Любые компенсации, причитающиеся Абоненту в результате того, что Оператор не предоставил согласованный уровень Доступности Услуги в соответствии с данным Соглашением, должны быть выражены исключительно в виде уменьшения платежей за оказание Услуг.
- 7.5. Уменьшение цены не распространяется на другие платежи Заказчика за не подверженные неполадкам услуги.
- 7.6. Общий объем компенсаций за услугу в отчетный период не может превышать 100% платежей Абонента за эту услугу в данный отчетный период (максимальная компенсация).
- 7.7. Уменьшение платежа производится в следующем календарном месяце за месяцем, в котором был зарегистрирован соответствующий тикет.
- 7.8. Для получения компенсации Абоненту необходимо в течение 30 дней с момента возникновения инцидента создать соответствующий тикет либо направить такую заявку по электронной почте. В противном случае претензии от Абонента относительно перерыва в предоставлении не принимаются.
- 7.9. При получении от Абонента тикета о компенсации, с указанием факта и времени произошедшего, Оператор, после проверки и согласования с Абонентом времени простоя и полагающихся компенсациях производит корректировку платежных документов.
- 7.10. **Компенсация не предоставляется в следующих случаях:**
 - 7.10.1. Если услуги предоставляются в тестовом режиме;

- 7.10.2. Если остановка обслуживания вызвана нарушением условий договора с Абонентом и приложений к нему;
- 7.10.3. Наступления обстоятельств непреодолимой силы;
- 7.10.4. Если недоступность услуг вызвана сбоями на каналах связи, организуемые третьими лицами.

8. Плановые технические работы.

- 8.1. Для поддержания заявленного уровня SLA Оператор проводит плановые технические работы.
- 8.2. Оператор имеет право по предварительному согласованию с Абонентом прерывать оказание Услуг для проведения технологических работ по штатному и экстренному техническому обслуживанию оборудования и каналов связи.
- 8.3. При возникновении аварийных ситуаций за Оператором остается право без предупреждения производить технические работы.
- 8.4. Проведение запланированных технических работ производится в часы наименьшей нагрузки.
- 8.5. Продолжительность и частота проведения плановых технических работ:

Позиция	Показатели	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Проведение технологических работ	Суммарная продолжительность перерывов – не более 16 часов в год Интервалы между перерывами – не менее 30 календарных дней.	Не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала перерыва	Время проведения работ по возможности согласовывается с Заказчиком

- 8.6. Если Плановое Обслуживание проводится без предусмотренного уведомления Абонента и это влияет на качество предоставляемой Услуги, то Абонент имеет право сообщить о недоступности и зарегистрировать Заявку о недоступности в службе технической поддержки Оператора. Соответствующее время недоступности включается в расчет недоступности Услуги.
- 8.7. Если фактическое плановое техническое обслуживание продолжается дольше, чем было заявлено Оператором Абоненту в уведомлении о плановом обслуживании и при этом влияет на качество предоставления Услуги, то Абонент имеет право сообщить о недоступности Услуги (Услуг) и зарегистрировать соответствующий тикет. Соответствующее время недоступности Услуг, выходящее за пределы времени проведения Планового обслуживания, включается в расчет недоступности Услуги.

9. Запросы на обслуживание и предоставление информации

- 9.1. В рабочее время Оператор

Категория	Приоритет	Время реакции, мин	Время выполнения час	Эскалация 1 уровень, %	Эскалация 2 уровень, %	Эскалация 3 уровень, %
Запрос на обслуживание и предоставление информации	Не влияет	120	Согласовывается по необходимости	85	90	95

- 9.2. По желанию Заказчика ему могут предоставляться специфические дополнительные отчеты, формат и условия предоставления которых согласуются отдельно.

9.3. По запросу Абонента, Оператор, в срок не более пяти (5) рабочих дней после получения такого запроса, по своей форме, предоставит следующие отчеты:

9.3.1. О суммарной недоступности услуг за отчетный период.

9.3.2. О выполненной заявке (тикете).

10. Абоненту не разрешается:

- 10.1. Производить самостоятельно и разрешать другим пользователям осуществлять рассылку электронных писем (спам) без согласия на то со стороны получателя. При этом понятие «спам» определяется общеизвестными «нормами пользования сетью Интернет», размещенными в сети Интернет и являющимися обычаем делового оборота.
- 10.2. Производить рассылку спама через сторонние серверы с указанием сайта, размещаемого у Оператора (пассивный спам).
- 10.3. Размещать и/или распространять любую информацию, распространение которой запрещено законодательством Российской Федерации или других стран.
- 10.4. Размещать, передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредоносные компоненты, способные нанести вред программному обеспечению третьих лиц.
- 10.5. Копировать, размещать и/или распространять материалы (программное обеспечение, музыкальные или видео файлы и пр.), полученные с нарушением действующего законодательства РФ, или материалы, которые полностью или частично защищены авторскими или смежными правами, без письменного разрешения автора/правообладателя размещаемого материала.
- 10.6. Размещать и/или распространять материалы порнографического характера, схемы обмана и другую подобную информацию.
- 10.7. Производить рекламу товаров, услуг и/или других продуктов, распространение которых запрещено или ограничено действующим законодательством РФ.
- 10.8. Размещать и/или распространять информацию о третьих лицах, которая не соответствует действительности, либо оскорбляет честь, достоинство, деловую репутацию третьих лиц, как физических, так и юридических.
- 10.9. Размещать и/или распространять информацию, пропагандирующую насилие, экстремизм, разжигающую расовую, национальную и/или религиозную вражду.
- 10.10. Обрабатывать персональные данные третьих лиц без согласия на то субъектов персональных данных и при отсутствии иных оснований для их обработки.
- 10.11. Использовать фальсифицированный ip-адрес при размещении или передаче информации в Интернет. Производить сканирование узлов и элементов сети Интернет на предмет обнаружения открытых портов и т.п. без письменного согласия владельца данного узла.
- 10.12. Использовать несуществующие или поддельные обратные адреса электронной почты при отправке электронных писем.
- 10.13. Производить действия, которые направлены на нарушение работы любого оборудования в сети Интернет.
- 10.14. Производить попытки несанкционированного доступа к собственным ресурсам Оператора, а также к ресурсам сети Интернет, которые принадлежат третьим лицам, без письменного согласия последних.
- 10.15. Использовать Услуги Оператора в незаконных целях, в том числе, для ведения деятельности с нарушением действующего законодательства.

11. Соблюдение конфиденциальности

- 11.1. Конфиденциальная информация означает всю информацию, не являющуюся общедоступной, предоставляемую одной Стороной другой Стороне в связи с исполнением Договора, за исключением той информации, которую Стороны определяют, как не конфиденциальную и которая не является конфиденциальной в соответствии с действующим законодательством РФ.