

Условия оказания услуг в рамках Сертификата на консультационные услуги «BIFIT MITIGATOR Professional Services»¹ (далее – Условия)

1. Термины и определения

1.1. ПО – программа для ЭВМ «БИФИТ МИТИГАТОР (BIFIT MITIGATOR)», правообладателем которой является АО «БИФИТ» (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2017613203 от 13.03.2017), представляющая собой совокупность программных средств, позволяющих организовать обработку информации в пределах функциональных и технических возможностей, описанных в технической документации к этой программе для ЭВМ.

1.2. ПАК – Программно-аппаратный комплекс для защиты от DDoS-атак «БИФИТ МИТИГАТОР» с установленным на нем ПО.

1.3. BIFIT MITIGATOR – ПАК и (или) ПО.

1.4. Конечный пользователь – лицо, обладающее ПАК на праве собственности для собственных нужд и правомерно использующее ПО на нем, и (или) обладающее на момент оказания услуг правом использования ПО на условиях простой (неисключительной) лицензии на законном основании.

1.5. Исполнитель – АО «БИФИТ» (ИНН 7719617469).

1.6. Стороны – Исполнитель и Конечный пользователь при совместном упоминании.

2. Общие положения

2.1. Сертификат на консультационные услуги «BIFIT MITIGATOR Professional Services» (далее - Сертификат) предоставляет Конечному пользователю право обращаться к Исполнителю в объеме и в течение срока, предусмотренных Сертификатом и настоящими Условиями, с целью предоставления Исполнителем Конечному пользователю консультационных услуг по установке, настройке, администрированию и эксплуатации BIFIT MITIGATOR, для которого Конечным пользователем была приобретена и действуют услуга технической поддержки или консультационные услуги технической поддержки BIFIT MITIGATOR.

2.2. В рамках консультационных услуг по установке, настройке, администрированию и эксплуатации BIFIT MITIGATOR (далее – Услуга) по Сертификату Исполнителем могут оказываться следующие услуги:

¹ Профессиональные сервисы BIFIT MITIGATOR

2.2.1. Консультации по настройке на BIFIT MITIGATOR маршрутизации с внешним сетевым оборудованием;

2.2.2. Консультации по подбору параметров автодетектирования на BIFIT MITIGATOR;

2.2.3. Консультации по обеспечению отказоустойчивости BIFIT MITIGATOR;

2.2.4. Консультации по распределенному внедрению и сопровождению BIFIT MITIGATOR;

2.2.5. Консультации по подключению дополнительных компонентов BIFIT MITIGATOR;

2.2.6. Консультации по настройке политик защиты и контрмер на BIFIT MITIGATOR;

2.2.7. Консультации по анализу входящего трафика и рекомендации по настройкам защиты на BIFIT MITIGATOR;

2.2.8. Консультации по порядку обновления ПО.

2.2.9. Иные услуги, связанные с эксплуатацией BIFIT MITIGATOR, оказание которых может потребоваться Конечному пользователю в рамках Сертификата по согласованию Сторон.

2.3. Сертификат определяет количество предоставляемых Исполнителем Услуг в часах (далее - PS-часы).

2.4. 1 (один) PS-день равен 8 (восемью) PS-часам.

2.5. Услуги по Сертификату предоставляются Исполнителем по требованию Конечного пользователя (носят абонентский характер в соответствии со ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

3. Начало взаимодействия и контактные лица

3.1. Взаимодействие начинается с установочной встречи между Исполнителем и Конечным пользователем с целью знакомства, обмена контактными данными и информирования о порядке предоставления Услуги.

3.2. В ходе установочной встречи заполняется карточка клиента, содержащая необходимые для начала предоставления Услуги данные о Конечном пользователе.

3.3. Конечный пользователь обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента проведения установочной встречи предоставить контактные данные представителей Конечных пользователей, уполномоченных обращаться в Службу технической поддержки Исполнителя по вопросам оказания Услуги, а также представителей Конечного пользователя, уполномоченных принимать решения по приемке Услуг, включая ФИО, должности, адреса электронной почты таких представителей. Вместе с такими данными Конечный пользователь предоставляет Исполнителю оформленные в соответствии с законодательством Российской Федерации письменные согласия указанных лиц на их передачу Исполнителю и использование для оказания Услуги.

3.4. Исполнитель обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента проведения установочной встречи предоставить контактные данные аккаунт-менеджера и сервис-менеджера Исполнителя.

3.5. Стороны обязуются актуализировать контактные данные Сторон в течение срока действия Сертификата не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента изменения контактных данных.

4. Условия оказания Услуги

4.1. Способы и каналы взаимодействия определяются Исполнителем и включают, но не ограничиваются, следующими:

4.1.1. электронная почта support@mitigator.ru;

4.1.2. телефон Службы технической поддержки +7 (495) 532-15-02, +7 (499) 705-01-01 и 8 (800) 333-911-0;

4.1.3. телеграм-бот Службы технической поддержки @mitigator_support_bot;

4.1.4. портал технической поддержки, расположенный в сети «Интернет» по адресу: <https://sd.mitigator.ru/> (далее – Портал технической поддержки Исполнителя);

4.1.5. прочие каналы взаимодействия, соответствующие контактным данным в карточке клиента.

Оставляя заявку посредством любого канала взаимодействия, Конечный пользователь подтверждает наличие согласия такого лица на предоставление персональных данных такого лица Исполнителю и их использование Исполнителем для оказания Услуги и в целях, предусмотренных настоящими Условиями.

4.2. Прием и регистрация заявок на оказание Услуги осуществляются на Портале технической поддержки Исполнителя круглосуточно, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

4.3. Прием и регистрация заявок на оказание Услуги от лиц, не уполномоченных обращаться в Службу технической поддержки Исполнителя, не осуществляется.

4.4. Закрытие заявок и приемка Услуги от лиц, не уполномоченных принимать решения по приемке Услуги, не осуществляется.

4.5. Услуги оказываются Исполнителем в режиме работы с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 по Московскому времени, за исключением выходных, нерабочих праздничных дней и дней, на которые перенесены выходные и нерабочие праздничные дни в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее — рабочее время).

4.6. Время выполнения конкретных задач в рамках оказания Услуги может отличаться от рабочего времени и согласовывается Сторонами отдельно в заявке на оказание Услуги.

4.7. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для оказания Услуг, оставаясь ответственным за действия третьих лиц как за свои собственные, без получения согласия от кого-либо.

4.8. Отчетность о ходе оказания Услуги Исполнителем в течение срока действия Сертификата, включая приемку оказанной Услуги, ведется в форме заявок на Портале технической поддержки Исполнителя.

5. Работа по заявкам

5.1. Заведение заявки на оказание Услуги

5.1.1. При возникновении потребности в оказании Услуги Конечный пользователь инициирует консультационную встречу с аккаунт-менеджером и сервис-менеджером Исполнителя путем размещения заявки на оказание Услуги на Портале технической поддержки Исполнителя.

5.1.2. После регистрации заявки на оказание Услуги на Портале технической поддержки Исполнитель обязуется в течение 3 (трех) рабочих дней связаться с инициатором заявки для согласования даты проведения консультационной встречи;

5.1.3. В ходе консультационной встречи Стороны:

5.1.3.1. Выявляют проблемы Конечного пользователя и предлагают возможные пути их решения;

5.1.3.2. Определяют ориентировочные сроки решения выявленных проблем и предварительные трудозатраты в PS-часах. По результатам проработки Исполнителем срок реализации и объем Услуги могут быть скорректированы;

5.1.3.3. Устанавливают критерии достижимости целей, составляется предварительный план оказания Услуги;

5.1.3.4. Согласовывают формы представления результатов (например, отчеты, документация и т.п.).

5.1.4. Сервис-менеджер Исполнителя фиксирует в заявке достигнутые на консультационной встрече договоренности, включая цель оказания Услуги, предварительный план оказания Услуги и предварительные трудозатраты на оказание Услуги в PS-часах и переводит заявку в статус «В работе».

5.1.5. Сервис-менеджер Исполнителя в срок до 3 (трех) рабочих дней проводит внутренние консультации, технический аудит заявки, актуализирует план оказания Услуги, утверждает расчетные трудозатраты на оказание Услуги в PS-часах и документирует это в заявке.

5.1.6. Сервис-менеджер Исполнителя согласовывает заявку с Конечным пользователем.

5.1.7. Представитель Конечного пользователя, уполномоченный принимать решения по приемке Услуги, согласовывает план оказания Услуги и расчетные трудозатраты на оказание Услуги в PS-часах и документирует это в заявке.

5.1.8. После согласования с Конечным пользователем плана оказания Услуги и расчетных трудозатрат на оказание Услуги в PS-часах сервис-менеджер

Исполнителя резервирует согласованный объем трудозатрат в PS-часах в карточке клиента и передает заявку на исполнение.

5.2. Оказание Услуги по заявке

5.2.1. По согласованию Сторон Услуга может быть оказана одним из следующих способов:

5.2.1.1. предоставление консультаций по итогам использования Исполнителем удаленного доступа к ИТ-инфраструктуре Конечного пользователя или с выездом представителей Исполнителя на площадку Конечного пользователя;

5.2.1.2. предоставление консультаций без использования удаленного доступа к ИТ-инфраструктуре Конечного пользователя и без выезда на площадку Конечного пользователя путем предоставления Конечному пользователю пошагового плана (рекомендаций) для решения проблемы, указанной в заявке Конечного пользователя. Для составления пошагового плана (рекомендаций) Исполнитель запрашивает у Конечного пользователя, а Конечный пользователь предоставляет необходимую информацию.

5.2.2. Сбор необходимой для оказания Услуги информации может проводиться удаленно или непосредственно в ИТ-инфраструктуре Конечного пользователя.

5.2.3. Результаты предоставленных консультаций документируются Исполнителем в соответствующей заявке на Портале технической поддержки Исполнителя.

5.2.4. Исполнитель полностью освобождается от какой-либо имущественной, иной гражданско-правовой и (или) иной ответственности за любые, без исключения, ошибки, неисправности, сбои, перерывы или иные технические и (или) программные проблемы в работе BIFIT MITIGATOR, включая, но не ограничиваясь, случаи ложноположительного срабатывания системы фильтрации сетевого трафика, возникшие прямо либо косвенно в результате действий или бездействия представителей Исполнителя при оказании Услуги.

Исполнитель не несет ответственности ни перед Конечным пользователем, ни перед какими-либо третьими лицами за любые прямые, косвенные, фактические, штрафные или последующие убытки; за упущенную выгоду, потерю данных, повреждение или уничтожение информации; за перерывы в хозяйственной деятельности, снижение деловой репутации, а также любые иные негативные последствия, прямо либо косвенно связанные с указанными ошибками и (или) проблемами функционирования BIFIT MITIGATOR.

5.2.5. Минимальной единицей тарификации Услуги является 1 (один) PS-час.

5.2.7. Если фактическая продолжительность оказания Услуги составляет менее 1 (одного) часа, она считается как 1 (один) полный PS-час.

5.3. Приемка оказанных Услуг

5.3.1. Приемка осуществляется исключительно посредством Портала технической поддержки Исполнителя без оформления отдельных актов:

5.3.1.1. Для Услуг, оказанных по п. 5.2.1.1, — по факту завершения действий Исполнителя и внесения им соответствующей отметки в заявку.

5.3.1.2. Для Услуг, оказанных по п. 5.2.1.2, — по факту подтверждения Конечным пользователем успешного применения полученного пошагового плана (рекомендаций) и внесения соответствующей отметки в заявку.

5.3.2. Запись Исполнителя о выполнении Услуги считается принятой Конечным пользователем, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты ее размещения Конечный пользователь не направит через Портал технической поддержки мотивированных возражений. При отсутствии таких возражений Услуга признается принятой надлежащим образом и в полном объеме.

5.4. Взаиморасчет

5.4.1. По факту оказания Услуги Сервис-менеджер Исполнителя производит сравнение фактического времени оказания Услуги с запланированным по заявке временем.

5.4.2. Объем фактически понесенных Исполнителем трудозатрат в PS-часах сверяется с расчетным показателем.

5.4.3. В случаях отклонения фактических трудозатрат от запланированных:

5.4.3.1. Если оказание Услуги заняло меньше времени, чем планировалось, количество списываемых PS-часов определяется согласно фактически затраченному времени;

5.4.3.2. Если оказание Услуги заняло больше времени, чем планировалось, Стороны рассматривают причины возникновения дополнительных затрат времени и могут принять совместное решение о списании дополнительных PS-часов.

5.4.4. Любые изменения по срокам и трудозатратам должны быть зафиксированы в соответствующей заявке на Портале технической поддержки Исполнителя и утверждены уполномоченными представителями обеих Сторон.

5.5. Процедура списания PS-часов

5.5.1. Сервис-менеджер Исполнителя списывает ранее зарезервированные PS-часы из общего количества PS-часов, предусмотренного Сертификатом, по факту приемки оказанной Услуги уполномоченным представителем Конечного пользователя.

5.5.2. По факту списания PS-часов Сервис-менеджер Исполнителя корректирует доступный остаток PS-часов в карточке клиента на Портале технической поддержки Исполнителя.

5.5.3. По запросу Конечного пользователя Исполнитель предоставляет Конечному пользователю отчет об оказанных по Сертификату Услугах, содержащий информацию о количестве обращений, объеме оказанных Услуг, списании PS-часов и доступном остатке PS-часов.

6. Вопросы переходных периодов

6.1. В случае превышения объема оказания Услуги свыше доступного остатка PS-часов, оказание Услуги может продолжиться по согласованию Сторон при условии приобретения Конечным пользователем дополнительного Сертификата на консультационные услуги «BIFIT MITIGATOR Professional Services» в достаточном объеме.

6.2. Если оценка сроков выполнения оказалась неверной, и происходит выход за пределы доступного остатка PS-часов, Стороны договариваются о дополнительном соглашении для покрытия возникших затрат.

6.3. PS-часы, приобретенные в рамках Сертификата, но не израсходованные до окончания срока его действия, считаются израсходованными и не подлежат компенсации или переносу на другие периоды.

7. Иные условия

7.1. Первичное обращение Конечного пользователя к Исполнителю по Сертификату означает, что Конечный пользователь ознакомился с настоящими Условиями и обязуется соблюдать их в полном объеме.

7.2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Условия путем опубликования новой редакции Условий или изменений к ним на сайте: https://docs.mitigator.ru/master/kb/ps_sla.pdf. Новая редакция или изменения к Условиям вступают в силу с момента их опубликования, Конечный пользователь самостоятельно отслеживает указанный сайт на предмет новой редакции Условий или изменений к ним.

7.3. Настоящие Условия вступают в силу с момента официального опубликования на сайте: https://docs.mitigator.ru/master/kb/ps_sla.pdf.