

Положение о порядке оказания услуг ООО «Астра консалтинг»

1. Общие положения

- 1.1 Настоящее Положение регулирует порядок оказания услуг, связанных с импортозамещением в сфере ИТ и сопровождением программных продуктов ГК «Астра» (далее – Услуги).
Под ГК «Астра» понимается группа компаний, объединенных целью создания российских программных продуктов, позволяющих решать самые разнообразные задачи при построении ИТ-инфраструктур заказчиков.
- 1.2. ООО «Астра консалтинг» (далее – Исполнитель) оказывает услуги на основании сертификата, предоставляющего его владельцу (далее – Заказчик) получение Услуги в определенном объеме, в определенные сроки и на определенных условиях в соответствии с настоящим Положением (далее – Сертификат).
- 1.3 Услуги оказываются в соответствии с настоящим Положением, а также договором, заключенным между Заказчиком и Исполнителем или партнером Исполнителя. В случае возникновения расхождений по условиям оказания Услуги по настоящему Положению и договором, заключенным между Заказчиком и Исполнителем или партнером Исполнителя, применяются положения договора.

2. Порядок активации Сертификата

- 2.2. Заказчик имеет право воспользоваться услугами по Сертификату в период с момента его приобретения у Партнера и/или Исполнителя до окончания срока действия Сертификата.
 - 2.3. При регистрации Сертификата Заказчик должен предоставить полные и актуальные данные о своих представителях, а при их изменении обновлять информацию в течение 2 рабочих дней.
 - 2.4. Заказчик может использовать свое право на Услуги по оплаченному Сертификату исключительно в отношении указанного в Сертификате программного обеспечения (если применимо), перечня и объема оказанных Услуг.
 - 2.5. Исполнитель вправе привлекать к оказанию Услуг по Сертификату третьих лиц (партнеров). Ответственность за любые действия третьих лиц перед Заказчиком несет Исполнитель.
- 2.4 Все запросы на оказание услуг вместе с необходимыми/требуемыми данными отправляются Заказчиком не позднее, чем за 60 дней до даты окончания срока действия применимого сертификата на выполнение услуг.

3. Порядок взаимодействия Сторон

- 3.1 После активации Сертификата Исполнитель и Заказчик назначают ответственных сотрудников (ОС) для координации взаимодействия.
- 3.2 ОС Заказчика направляет запрос на начало оказания Услуги на контакты ОС от Исполнителя по адресу consulting@astralinux.ru . ОС исполнителя отвечает на запрос в течение 2-х рабочих дней.
- 3.3 ОС Заказчика и Исполнителя согласуют дату установочной встречи, на которой стороны согласуют следующие вопросы:
 - 3.3.1 Уточнение постановки задач Заказчика.
 - 3.3.2 Предварительные сроки предоставления Услуги Заказчику.
 - 3.3.3 Состав команд Заказчика и Исполнителя.
 - 3.3.4 Организационные и коммуникационные вопросы.
- 3.4 Оказание Услуги:
 - 3.4.1 Исполнитель оказывает Услуги согласно описанию, приведенным в п. 7.4, а также договоренностям, зафиксированных по результатам установочной встречи (п.3.3)
 - 3.4.2 Для начала оказания услуг по Сертификату для сбора информации, указанной в п.3.3 и комплектации команды Исполнителю требуется до 2-х недель с момента активации Сертификата.

- 3.4.3 При оказании услуги Исполнитель старается выполнять задачи максимально близко к временным ожиданиям Заказчика (предварительные сроки). Исполнитель не несет никакой ответственности за задержки в оказании услуг, возникшие по причине несвоевременного предоставления информации, ресурсов и т.п со стороны Заказчика.
- 3.5 При завершении оказания Услуг Исполнитель предоставляет отчет по результатам оказания Услуг. Отчет предоставляется в формате Исполнителя на бумажном носителе или в электронном виде.
- 3.6 Заказчик уведомляет Исполнителя о любых изменениях назначенных Ответственных сотрудников (ОС).

4. Условия оказания услуг

- 4.1 Услуги оказываются дистанционно с 09.00 по 18.00 МСК. При наличии в приобретенном пакете Дней Выездных Услуг (Дни ВУ) Услуги также оказываются специалистами Исполнителя на объекте Заказчика, при этом:
 - 4.1.1 Объем Услуг, выполняемых в течение Дни ВУ и даты таких Дней ВУ должны быть взаимно согласованы обеими Сторонами в письменной форме не менее чем за 14 дней до начала предоставления таких Услуг.
 - 4.1.2 Количество Дней ВУ на Объекте Заказчика для каждого артикула услуг указано в п.7.4.
 - 4.1.3 В случае, когда Услуги, осуществляемые в Дни ВУ, требуют привлечения нескольких специалистов Исполнителя, это приведет к использованию 1 (одного) Дня ВУ на каждого специалиста Исполнителя, присутствующего на Объекте Заказчика.
 - 4.1.4 Минимальная длительность каждого визита каждого специалиста Исполнителя считается равной 1 (одному) дню, даже если реальное время на объекте менее 8 (восьми), если иная минимальная длительность визита не была взаимно согласована обеими Сторонами. Время, потраченное на дорогу до объекта Заказчика и обратно, превышающее 8 часов, приравнивается к одному Дню ВУ за каждый день пути. В случае, если суммарное время, потраченное на дорогу до объекта Заказчика и обратно, превышает 4 часа, но менее 8-ми часов, такое суммарное время приравнивается к одному Дню ВУ.
- 4.2 Исполнитель обеспечивает конфиденциальность сведений, полученных в рамках обращений.
- 4.3 Исполнитель вправе отказать в исполнении Услуги:
 - 4.3.1 В случае истечения срока валидности сертификата и условий его активации;
 - 4.3.1 Запрос на оказание услуг вместе с необходимыми/требуемыми данными поступил позже, чем за 60 дней до даты окончания срока действия применимого сертификата на выполнение услуг.
 - 4.3.1 Если Заказчик не имеет возможности или отказывается предоставить информацию для работы над Запросом.
- 4.4 В случае, если Заказчик не воспользовался (правом на ...) Услугой в течение срока действия Сертификата или по иным причинам, указанным в п. 4.3, Заказчик теряет право воспользоваться Сертификатом, при этом Услуга считается оказанной.
- 4.5 Услуги оказываются в соответствие с составом и условиями оказания Услуг, указанными в описании приобретённого артикула в п. 7.4. Оказание Услуг в соответствии с составом и условиями, превышающими указанные в приобретённых артикулах, может являться предметом отдельного соглашения между Сторонами.

5. Обязательства и ответственность Заказчика

- 5.1 Заказчик отвечает за архивацию своих данных и восстановление утерянных или измененных файлов в случае разрушительных сбоев. Заказчик также несет ответственность за применение процедур, необходимых для обеспечения целостности и безопасности программного обеспечения и данных Заказчика.
- 5.2 Заказчик отвечает за соблюдение лицензионных условий использования системного программного обеспечения, а также программного обеспечения иных разработчиков.
- 5.3 Заказчик не вправе уступать права требования к Исполнителю третьим лицам, вытекающие из настоящего Положения.

- 5.4 В зависимости от Сертификата при оказании Услуг от Заказчика могут потребоваться действия, включающие сетевую трассировку, сбор сообщений об ошибках, получение сведений о настройках, изменение конфигурации продукта, установку новых версий или новых компонентов программного обеспечения, внесение изменений в процессы.
- 5.5 Заказчик соглашается участвовать (по мере возможности) в исследованиях удовлетворенности клиентов, которые Исполнитель может периодически предлагать в связи с Услугами.
- 5.6 В случае возникновения необходимости в оказании услуг, не предусмотренных Сертификатом, и/или услуг, которые являются вспомогательными по отношению к услугам по соответствующему Сертификату либо услуг, которые непосредственно связаны с услугами по Сертификату, но без оказания которых оказание услуг по Сертификату не представляется возможным, Исполнитель заблаговременно предупреждает Заказчика о дополнительных услугах и расходах. Порядок компенсации расходов Исполнителя по основаниям, указанным в настоящем пункте, осуществляется по соглашению сторон
- 5.7 При оказании Услуг на объекте Заказчика Заказчик обеспечивает, помимо доступа к внутренним системам и средствам диагностики, надлежащую телефонную связь и высокоскоростное подключение к Интернету для специалистов Исполнителя, работающих на месте.

6. Ограничение ответственности Исполнителя

- 6.1 Услуги включают в себя исключительно предоставление услуг, касающихся технологий (продуктов) ГК Астра.
- 6.2 Услуги не включают в себя анализ стороннего исходного кода (созданного не ГК Астра), а также консультации по техническим или архитектурным вопросам, выходящие за рамки описания приведенного в п.7.4.
- 6.3 В отношении стороннего исходного кода (созданного не ГК Астра) Услуги ограничиваются анализом двоичных данных, например дампа процесса или трассировки сетевого монитора.
- 6.4 Исполнитель не несет ответственности за неоказание Услуги Заказчику по причинам, не зависящим от Исполнителя, а именно, нарушение работы Интернета, оборудования или программного обеспечения со стороны Заказчика, сбой в работе служб email-рассылки, в том числе при попадании писем Исполнителя в папку "Спам", отсутствие доступа на объект Заказчика.
- 6.5 Исполнитель не несет ответственность за качество оказания Услуг в случае предоставления Заказчиком недостоверной и/или неполной информации, предоставленной и/или запрошенной Исполнителем во время оказания Услуги.
- 6.6 Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, вызванное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать.

7. Прочие условия

- 7.1 Исполнитель вправе в любое время вносить изменения в Положение. Актуальная версия Положения доступна на официальном сайте Исполнителя:
<https://astralinux.ru/software-services/astra-consulting/>
- 7.2 Заказчик обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в Положении, а Исполнитель уведомлять об изменениях Положения посредством Личного кабинета. Заказчик не вправе ссылаться на свою неинформированность о внесении таких изменений.
- 7.3 В случае, если Заказчик предоставляет данные о юридическом лице, Заказчик подтверждает, что имеет для этого достаточно полномочий, а предоставляемая Заказчиком информация является полной и достоверной.
- 7.4 Перечень и объем оказываемых Услуг по Сертификатам, изложен в следующих приложениях :
 - 7.4.1 Приложение 1 Описание Услуг, оказываемых в рамках Сертификата «Выделенный системный архитектор»
<https://astralinux.ru/software-services/astra-consulting/>

7.4.2 Приложение 2 Описание Услуг, оказываемых в рамках Сертификата «Вендорский надзор»
<https://astralinux.ru/software-services/astra-consulting/>