



Дербеневская наб., д. 7, стр. 8, Москва, 115114
Т +7 495 232 00 23 | info@softline.com
www.softline.ru | www.softline.com

П Р И К А З

№ 3008/1 от 30 августа 2021 года

Об утверждении Условий об оказании услуг по обновлению SQL с учетом отказоустойчивости (SQL Server Upgrade with HA) - к Договору, заключенному с использованием бумажной версии со ссылкой на сайт https://cpt1.cloud.softline.ru/sign_in

В целях совершенствования договорных отношений с клиентами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить условия и текст Условий об оказании услуг по обновлению SQL с учетом отказоустойчивости (SQL Server Upgrade with HA) (далее - Документ) - к Договору, заключенному с использованием бумажной версии со ссылкой на сайт https://cpt1.cloud.softline.ru/sign_in (далее - Договор).

Разместить текст Документа на Интернет-сайте АО «СофтЛайн Трейд» по ссылке <https://softline.ru/agreements/subscriptions>.

Утвердить сроки вступления в силу Документа:

- с даты размещения его на Интернет-сайте АО «СофтЛайн Трейд».

Документ применяется к взаимоотношениям АО «СофтЛайн Трейд» и клиентами, которые могут именоваться в Договоре иначе, чем указано в Документе. Вне зависимости от указанного, под Компанией понимается АО «СофтЛайн Трейд», под Пользователем – клиент АО «СофтЛайн Трейд», заключивший Договор с терминологией, отличающейся от используемой в Документе.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение:

1. Условия об оказании услуги по обновлению SQL с учетом отказоустойчивости (SQL Server Upgrade with HA) - к Договору.

С уважением,
Генеральный директор
АО «СофтЛайн Трейд»



Условия об оказании услуги по обновлению SQL с учетом отказоустойчивости
(SQL Server Upgrade with HA)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Условия регламентируют особенности оказания услуги по обновлению SQL с учетом отказоустойчивости (SQL Server Upgrade with HA), и взаимодействия Сторон.

1.2. Направлением соответствующего Заказа к настоящим Условиям Пользователь подтверждает, что он ознакомлен с Дополнением №1 к настоящим Условиям, обязательными к исполнению Пользователем, и согласен на соблюдение закрепленные в них условия в отношении конкретной заказываемой им Услуги.

2. Условия оказания Услуг

2.1. В соответствии с настоящими Условиями и Договором Компания принимает на себя обязательства оказывать Пользователю Услуги, а Пользователь обязуется принимать и оплачивать Услуги Компании.

2.2. Перечень Услуг фиксируются в Заказах Пользователя, принятых Компанией, счетах, Актах об оказании услуг.

2.3. Услуги согласно настоящим Условиям предоставляются Пользователю согласно направленного Пользователем, и принятого Компанией Заказа.

2.4. Пользователь вправе обратиться за получением Услуг на условиях Дополнения №1 к настоящим Условиям в течение шести месяцев с Даты выполнения Заказа (далее - Период обращения). Под Датой выполнения Заказа Стороны понимают дату смены соответствующего Заказа на Сайте Компании в статус «Завершен», что означает подтверждение и принятие Компанией Заказа Пользователя.

2.5. Срок оказания Услуг указан в Дополнении №1 к настоящим Условиям в отношении конкретной Услуги.

2.6. Акт об оказании услуг в отношении соответствующего Заказа оформляется Компанией после фактического оказания Услуг, а в случае не обращения Пользователя к Компании - по окончании Периода обращения. Услуги Компании в отношении соответствующего Заказа Пользователя считаются оказанными в полном объеме, а обязательство исполненным, с даты фактического оказания Услуг или даты окончания Периода обращения, о чем Стороны подписывают Акт об оказании услуг в порядке, установленном Договором.

3. Порядок взаимодействия Сторон

3.1. Услуги оказываются удаленно в онлайн формате при помощи сервиса для видеосвязи такого как Microsoft Teams, но не ограничиваясь, в режиме 8x5, понедельник - пятница с 9-00 до 18-00 по местному времени Пользователя, за исключением выходных дней и праздничных дней в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. При оказании Услуг по настоящим Условиям Стороны осуществляют взаимодействие, в частности, согласование сроков и иных условий предоставления Услуг, через своих контактных лиц и указанными ниже способами.

3.3. Контактным лицом со стороны Компании по вопросам, связанным с исполнением и качеством оказываемых Услуг является служба Service Desk с указанными ниже контактами.

3.4. Контактным лицом со стороны Пользователя является лицо, указанное в Личном кабинете Пользователя, если иное лицо не будет указано в обращении/запросе в службу Service Desk.

3.5. Для получения Услуг Пользователю необходимо направить запрос Компании в службу технической поддержки пользователей <http://servicedesk.softlinegroup.com/> (Service Desk) не менее чем за 20 (двадцать) рабочих дней до даты окончания Периода обращения. В случае возникновения технических проблем с доступом Пользователю необходимо написать на itsupport2@softlinegroup.com или позвонить 8 (800) 100-47-89; +7 (495) 232-52-14.

3.6. Информация, необходимая для представления в Service Desk Компании:

- реквизиты Заказа Пользователя;
- наименование компании Пользователя;
- описание запроса;
- контактное лицо со стороны Пользователя для согласования оказания Услуг (при необходимости).

3.7. По получении запроса Пользователя на оказание Услуг, назначенные исполнители от Компании и контактные лица Пользователя согласовывают конкретные временные рамки оказания запрашиваемой Услуги, а также иные условия, соблюдение которых Сторонами является существенным для предоставления указанной Услуги.

3.8. В случае не поступления от Пользователя запроса на получение Услуг в течение Периода обращения, Услуги Компании по соответствующему Заказу считаются оказанными в полном объеме, и Пользователь не будет иметь права на получение каких-либо возмещений и компенсаций в связи с этим.

3.9. С целью обеспечения Компанией надлежащих условий для оказания Услуг, Пользователь обязуется:

- осуществить регистрацию в системе Service Desk в порядке и на условиях, предусмотренных в настоящих Условиях;
- обеспечить Компании необходимые сетевые доступы, административные полномочия для запуска инструментов Компании или производителей и сбора данных;
- обеспечить Компании непрерывную доступность Контактных лиц во время оказания Услуг для решения связанных с оказанием Услуг вопросов;
- обеспечить Компании удаленный доступ к инфраструктуре Пользователя;
- обеспечить доступ к телефонной связи и сети Интернет для специалистов Компании при оказании услуг на объектах Пользователя;
- предоставлять по запросам Компании иную информацию, важную для оказания Услуг.

3.10. При получении Услуг Пользователь самостоятельно несет ответственность за резервное копирование данных, а также за восстановление данных в случае их утери или изменения.

3.11. Пользователь также несет ответственность за применение всех соответствующих процедур, необходимых для обеспечения целостности и безопасности используемого оборудования, программного обеспечения и данных.

4. Порядок расчётов

4.1. Платеж определяется выбранным Пользователем Тарифом и указывается Сторонами в Актах об оказании услуг, выставляемых Компанией, согласно пункту 4.5. Договора и настоящих Условий, и оплачивается на условиях Договора.

4.2. Сумма соответствующего Платежа будет автоматически списана с Лицевого счета Пользователя, если оплата по счету в размере суммы Платежа не поступит на расчетный счет Компании в сроки, оговоренные в Договоре.

4.3. Оплата Платежа производится по ценам, указанным в Личном кабинете Пользователя.

5. Заключительные положения

5.1. Пользователь принимает на себя весь риск соответствия оказываемых Компанией Услуг своим пожеланиям и потребностям.

5.2. Стороны отвечают друг перед другом за правильность, достоверность и полноту передаваемых ими друг другу технических требований, документов, сведений и иной информации. В случае использования одной из Сторон недостоверной или неполной информации, полученной от другой Стороны, Сторона, получившая информацию, не несет ответственности за последствия, вызванные ее действиями на основании предоставленной недостоверной информации.

5.3. Пользователь несет ответственность за соблюдение прав Компании и третьих лиц на интеллектуальную собственность, исключительных прав, патентных, авторских, смежных или иных охраняемых законом прав. В случае, если к Компании по вине Пользователя будут предъявлены со стороны третьих лиц какие-либо претензии, вытекающие из нарушения Пользователем прав на интеллектуальную собственность, исключительных прав, патентных, авторских, смежных или иных

охраняемых законом прав, Пользователь обязуется принять на себя эти претензии и возместить Компании все убытки и расходы, понесенные Компанией в связи с нарушением таких прав, и за свой счет и на свой риск незамедлительно принять меры к урегулированию заявленных претензий.

5.4. Ограничение ответственности Компании:

5.4.1. Ответственность Компании по настоящему Дополнению ограничена возмещением реального ущерба, причиненного Пользователю. Возмещение косвенных убытков, в том числе, но не ограничиваясь, упущенной выгоды, настоящим исключается.

5.4.2. Максимальная ответственность Компании в случае не предоставления или ненадлежащего предоставления Услуг ограничивается меньшей из следующих сумм: (а) стоимостью соответствующей Услуги, ставшему основанием для привлечения Компании к ответственности или (б) 100 000 рублей (сто тысяч рублей).

5.4.3. Компания не несет ответственность за нарушение Пользователем прав третьих лиц, включая, но не ограничиваясь этим, нарушение Пользователем прав на интеллектуальную собственность, исключительных прав, патентных, авторских, смежных или иных охраняемых законом прав, в том числе за нарушение, совершенное с использованием Услуг, предоставляемых Компанией.

5.4.4. Компания не несет ответственности за ненадлежащее функционирование или недоступность сегментов Интернета, находящихся вне зоны ответственности Компании, посредством которых Пользователем осуществляется доступ к информационным ресурсам Компании, используемым для оказания Услуг Пользователю.

5.4.5. Компания не несет ответственности за временное прекращение оказания Услуг, задержки в сроках оказания Услуг в случае, если оказание Услуг Пользователю стало невозможным в результате неисправности оборудования или сбоев в работе программного обеспечения информационных ресурсов, не принадлежащих Компании, за исключение случаев, когда оборудование используется Компанией для оказания Услуг Пользователю.

5.5. Компания имеет право на расторжение настоящих Условий незамедлительно в случае неоплаты Пользователем любого причитающегося Компании платежа.

5.6. Настоящие Условия действует в течение всего срока предоставления Услуг.

5.7. В случае противоречия положений настоящих Условий и Договора применяются настоящие Условия.

5.8. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Условиями, Стороны руководствуются положениями Договора

Компания:

АО «СофтЛайн Трейд»

Адрес места нахождения: 119270 Российская Федерация, г. Москва, Лужнецкая набережная, д. 2/4, стр.3А, офис 304
Адрес для переписки: 115114 г. Москва, Дербеневская наб. д 7 стр 8
ИНН 7736227885 КПП: 774950001
ОГРН: 1027736009333 ОКПО: 59754311

выберите вариант

E-mail для обращения по вопросам качества обслуживания: quality@softline.ru
Контактное лицо: _____, e-mail: _____,
телефон: _____

Подпись:

_____/ /

М.П.

Место для ввода даты.

Пользователь:

Адрес места нахождения:

Адрес для переписки:

ОГРН:

ИНН/КПП: /

Расчетный счет:

Банк:

Корр/сч:

БИК:

Контактное лицо: _____, e-mail: _____,

телефон: _____

Подпись:

_____/ /

М.П.

Место для ввода даты.

К Условиям об оказании услуги по обновлению SQL с учетом отказоустойчивости (SQL Server Upgrade with HA)

I. Услуги включают в себя:

1. Подготовка

- Стартовое совещание, подготовка опросных форм, анализ опросника;
- Обследование SQL-инфраструктуры Пользователя;
- Разработка документа "Эскиз Архитектуры Миграции".

2. Проведение работ по обновлению

- Подготовка сервера под новый узел SQL: Установка и настройка ОС, WSFC и SQL Server в соответствии с требованиями (если версия ОС ниже 2012 R2). Добавление нового узла в существующий кластер SQL Server

ИЛИ

- Обновление версии ОС (In-Place Upgrade, если версия ОС 2012 R2 и выше). Обновление версии SQL Server;
- Тестирование переключение на вторичную реплику и конфигурирование.

3. Обновление последующего узла SQL

- Подготовка сервера второго узла SQL: Установка и настройка ОС, WSFC и SQL Server в соответствии с требованиями (если версия ОС ниже 2012 R2). Добавление нового узла в существующий кластер SQL Server

ИЛИ

- Обновление версии ОС (In-Place Upgrade, если версия ОС 2012 R2 и выше). Обновление версии SQL Server;
- Тестирование, переключение на первичную реплику, возобновление работы баз данных.

II. Общая продолжительность Услуги – 30 рабочих дней.

III. Период обращения – шесть месяцев.

IV. Требования

В случае, если текущая версия платформы SQL или версия операционной системы не совместимы с актуальными версиями или редакциями SQL, может быть реализован сценарий ввода в эксплуатацию нового\новых узлов SQL Server актуальной версии и вывода старых серверов.

Требования к оборудованию для серверов SQL (в случае развертывания новых узлов)

Компонент	Требование
Компьютер и процессор	Процессор x64: AMD Opteron, AMD Athlon 64, Intel Xeon с поддержкой Intel EM64T, Intel Pentium IV с поддержкой EM64T. Минимум: процессор x64 с тактовой частотой 1,4 ГГц Рекомендуется: 2,0 ГГц и выше
Память	Минимальные: 8 ГБ Рекомендуется: Для обеспечения оптимальной производительности требуется не менее 16 ГБ с последующим увеличением по мере роста размера базы данных.
Жесткий диск (ОС)	120 Гб свободного места
Общее хранилище	Если используются сценарии отказоустойчивости: к каждому узлу SQL должна быть подключена система хранения данных совместимая с Serial Attached SCSI или Fibre Channel или iSCSI.
Операционная система	Windows 2012 R2 и новее.

V. Ограничения и допущения проекта

- не осуществляется настройка бизнес систем Пользователя и внесение изменений для соответствия требованиям, предъявляемых к ресурсам;

- Пользователем предоставляются настроенные сервера и оборудование под узлы SQL Server с запрошенной версией операционной системы;
- Работы по созданию резервных копий и тестированию конечных приложений, использующих базы данных на обновляемых серверах SQL Server выполняются силами Пользователя;
- Компания не производит устранение ошибок в аппаратных компонентах серверов и оборудования, а также их настройку;
- в рамках Услуг осуществляется обновление следующих ресурсов:
 - a. Узлы SQL Server (физические или виртуальные) – до 2 ед.;
 - b. Группы доступности Always On AG – до 2 ед.;
- Пользователь самостоятельно производит сборку оборудования, коммутацию и настройку консолей для организации удаленного подключения;
- Услуги оказываются посредством удаленного подключения к корпоративной сети Пользователя;
- Срок оказания Услуг не включает сроков согласования документации и предоставления ресурсов Пользователем;
- Техническая поддержка по окончанию оказания Услуг не предусмотрена;
- Стоимость лицензий Microsoft не входит в стоимость Услуг.
- Приложения Пользователя должны быть совместимы с выбранной версией SQL и поддерживать кластеризацию SQL AlwaysOn Availability Group.

Компания:

АО «СофтЛайн Трейд»

Адрес места нахождения: 119270 Российская Федерация, г. Москва, Лужнецкая набережная, д. 2/4, стр.3А, офис 304
 Адрес для переписки: 115114 г. Москва, Дербеневская наб. д 7 стр 8
 ИНН 7736227885 КПП: 774950001
 ОГРН: 1027736009333 ОКПО: 59754311

выберите вариант

E-mail для обращения по вопросам качества обслуживания: quality@softline.ru
 Контактное лицо: _____, e-mail: _____, телефон: _____

Подпись:

_____ / _____ /

М.П.

Место для ввода даты.

Пользователь:

Адрес места нахождения:

Адрес для переписки:

ОГРН:

ИНН/КПП: _____ / _____

Расчетный счет:

Банк:

Корр/сч:

БИК:

Контактное лицо: _____, e-mail: _____,

телефон: _____

Подпись:

_____ / _____ /

М.П.

Место для ввода даты.