Соглашение об уровнях администрирования

1. Предмет соглашения

Настоящее Соглашение об уровнях администрирования является неотъемлемой частью Договора о предоставлении услуг (далее именуются по тексту — «Соглашение» и «Договор» соответственно).

Данное Соглашение определяет порядок и условия предоставления Заказчику услуг администрирования согласно выбранного тарифного плана.

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора.

2. Термины и определения

Инцидент — любое непредвиденное событие, которое вызывает или может вызвать прерывание предоставления или снижение качества услуг.

Часы обработки заявок — временной интервал, в который Исполнителем выполняются работы по решению поставленных задач Заказчика. Обработка заявок осуществляется исполнителем в Рабочее время, если другое не определено данным соглашением

Время реакции — время от момента регистрации заявки до получения пользователем подтверждения, что его заявка принята к обслуживанию.

Время оповещения — временной интервал между письменными сообщениями специалистов Исполнителя, выполняющих работы по заявке.

Время разрешения инцидента — время между моментом получения заявки Исполнителем и моментом отправки ответа на заявку о разрешении инцидента.

Плановые работы — комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя или Заказчика. Выполняются силами Исполнителя и его контрагентов.

Срочные работы — комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя или Заказчика. Выполняются силами Исполнителя и его контрагентов.

Рабочее время — будние дни (понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, кроме официальных выходных согласно законодательства Федеративной Республики Германия) с 8:00 до 20:00 UTC +1 (Берлин, Германия).

Уровень обслуживания (SLA) — определяет порядок и условия обеспечения Заказчику установленных показателей уровня доступности услуг согласно выбранному тарифному плану.

Нерабочее время — будние дни (понедельник, вторник, среда, четверг, пятница) с 20:00 до 8:00 UTC +1 (Берлин, Германия), выходные (суббота и воскресенье) и праздничные дни (согласно законодательства ФРГ) с 0:00 до 0:00 UTC +1 (Берлин, Германия).

Отчетный период — календарный месяц.

Пусконаладочные работы — работы по установке и настройке услуги, выполняемые разово в период ввода в эксплуатацию.

3. Описание услуги

Услуга администрирования — это комплекс услуг, направленный на обеспечение бесперебойной, стабильной работы ИТ-инфраструктуры, операционного и программного обеспечения, используемого Заказчиком.

Услуги администрирования заказываются как дополнение.

Услуга предоставляется в рамках выбранного Тарифа администрирования.

Тарифы администрирования регистрируются на конкретную услугу, виртуальную машину или на всю вычислительную инфраструктуру в рамках тарифа «IT-outsourcing».

Стоимость тарифного плана **IT-outsourcing** формируется на основании технического задания (далее — ТЗ), которое включает в себя технический аудит инфраструктуры и согласованный с Заказчиком перечень работ.

Предусмотрены следующие приоритеты обработки обращений:

- **Высокий** — обращения, связанные с полной или частичной недоступностью предоставляемых Заказчику услуг или со значительным ухудшением качества работы предоставляемых Заказчику услуг.
- **Средний** — заявки, связанные со снижением заявленной Исполнителем производительности услуг согласно SLA.
- **Низкий** — к данному приоритету относятся заявки на изменение услуги и запросы на плановое обслуживание инфраструктуры Заказчика.

Обращение принимается в работу Исполнителем после его создания Заказчиком в системе заявок или автоматически, после получения уведомления из систем мониторинга, в случае наличия данной услуги в пакете администрирования.

При обнаружении проблемы системой мониторинга Заказчик будет уведомлен Исполнителем об инциденте через систему заявок и/или по телефону.

Если решение проблемы невозможно и/или находится не в рамках зоны ответственности, предусмотренной данным соглашением, Исполнитель обязан предоставить Заказчику аргументированный ответ в рамках времени оповещения, согласно заказанного Заказчиком SLA.

В случае проведения Заказчиком плановых профилактических работ он обязуется уведомить Исполнителя о дате, времени и длительности их проведения не позже чем за шесть рабочих часов до их начала. В указанный период Исполнитель не будет реагировать на обращения, открытые автоматически системой мониторинга.

4. Порядок оказания сервиса Конфигурирования ПО на серверах заказчика

Исполнитель выполняет работы, оговоренные по ТЗ или включенные в перечень выполняемых работ по заказанному тарифному плану, согласно обращению Заказчика, через систему заявок. В случае, если выбранный заказчиком пакет Администрирования предусматривает мониторинг услуг, Исполнитель выполняет проактивные меры для решения проблем. Если количество часов, выделенных в пакете администрирования исчерпано, то Исполнитель может выполнить работы в рамках почасовой поддержки.

В рамках услуги не решаются вопросы, связанные с веб-разработкой, написанием скриптов, оптимизацией работы кода или оптимизацией баз данных.

Обработка инцидентов выполняется круглосуточно и без выходных, плановые работы и обработка запросов на обслуживания выполняется согласно условиям выбранного Заказчиком тарифного плана Уровня обслуживания (SLA).

5. Ограничения

Данное соглашение не распространяется на следующие случаи:

1. Проблемы, связанные с применением стороннего (не предоставленного Исполнителем) оборудования, служб или программного обеспечения;
2. Проблемы, связанные с применением пробных, предварительных или иных ограниченных версий и выпусков (в том числе альфа- и бета-версий) программного обеспечения;
3. Проблемы, связанные с невыполнением Заказчиком рекомендаций Исполнителя по параметрам использования услуг;
4. Проблемы, связанные с несанкционированными действиями или отсутствием необходимых действий со стороны Заказчика, его подрядчиков, агентов, поставщиков и иных лиц и/или организаций, в том числе проблемы, возникшие в результате получения вышеупомянутыми лицами и/или организациями доступа к сети Исполнителя при помощи паролей, оборудования или иных средств контроля доступа Заказчика, включая проблемы, возникшие в результате ненадлежащего обеспечения безопасности вышеуказанных средств Заказчиком;
5. Проблемы, связанные с использованием Заказчиком услуг (полностью или частично) вне оговоренного срока предоставления услуг Исполнителем.

Тарифы администрирования
«Basic»

Весь перечень ниже описанных работ тарифа «Basic» выполняется в рабочее время. Пункты 1-4 раздела «Тариф администрирования «Basic»» представляют собой перечень работ, включенных в тариф.

1. Базовый анализ:

- Проверка доступности сервера;
- Проверка потребления вычислительных ресурсов сервера;
- Проверка системных журналов сервера.

2. Поддержка аппаратной части:

- Диагностика неисправностей аппаратных комплектующих;
- Замена компонентов;
- Обновление прошивок (BIOS, IPMI, RAID-контроллер);
- Перезагрузка сервера (по запросу, техническим специалистом ЦОД, с помощью панели управления (KVM), средствами ОС);
- Коммутация, перекоммутация.

3. Пусконаладочные работы (первичная настройка):

- Установка ОС;
- Настройка сетевого подключения;
- Импорт образа виртуального сервера (для услуги IaaS);
- Настройка DNS-зон (в случае регистрации домена в Colobridge);
- Установка SSL-сертификатов;
- Установка панели управления сервером, совместимой с операционной системой (VestaCP, cPanel, Plesk, ISPmanager);
- Перенос трех сайтов (без оптимизации и настройки) — сайты на распространенных CMS (WordPress, Drupal, Joomla, MODX, 1С-Битрикс).

4. Консалтинг:

- Консультации по вопросам функционала, конфигураций, возможностей, технических особенностей предоставляемых услуг.

«Managed OS»

Пункты 1-6 раздела «Тариф администрирования «Managed OS» представляют собой перечень работ, включенных в тариф. Доступное количество часов работ в месяц — 6 часов.

1. **Расширенный анализ:**
   - Анализ потребления ресурсов сервера;
   - Анализ журналов работы ПО на предмет ошибок;
   - Проверка сетевой активности на сервере;
   - Проверка сервера на вредоносное ПО (проверка сервера при помощи clamav/maldet, анализ результатов сканирования, составление отчета и рекомендаций);
   - Анализ работы сайтов.
2. **Поддержка аппаратной части:**
   - Диагностика неисправностей аппаратных комплектующих;
   - Замена компонентов;
   - Обновление прошивок (BIOS, IPMI, RAID-контроллер);
   - Перезагрузка сервера (по запросу, техническим специалистом ЦОД, с помощью панели управления (KVM), средствами ОС);
   - Коммутация, перекоммутация;
   - Администрирование RAID-массива и/или групп томов.
3. **Администрирование ОС (CentOS, Debian, Ubuntu, Windows Server):**
   - Установка/переустановка/обновление операционных систем с сохранением данных;
   - Настройка сетевого подключения;
   - Настройка SSH/RDP соединения;
   - Управление файловой системой/настройка дисковой подсистемы;
   - Подключение внешних сетевых хранилищ;
   - Создание резервной копии/snapshot;
   - Настройка создания резервных копий по расписанию (услугой BaaS или скриптом на внешнее хранилище, хранилище заказывается дополнительно);
   - Настройка брандмауэра и антивирусной защиты (Iptables, Fail2ban, Linux Malware Detect, ClamAV);
   - Проактивный мониторинг (server status, доступность веб-сервера, баз данных, вычислительных ресурсов);
   - Помощь в устранении причин жалоб/abuse (спам, DDoS и т.д.).
4. **Администрирование приложений**
   - Администрирование Apache, Nginx, IIS;
   - Настройка работы LAMP под требования web-проектов клиента;
   - Настройка и поддержка почтовых серверов;
   - Проведение оптимизации настроек;
   - Настройка L2TP, PPTP, OpenVPN;
   - Настройка почтового сервера, антиспам фильтров и сопутствующих DNS-записей;
   - Администрирование терминального сервера;
   - Установка ролей MS Windows (Active Directory, DNS, FileServer, IIS);
   - Настройка доступа по FTP, WinSCP;
   - Установка антивируса.
5. **Пусконаладочные работы (первичная настройка):**
   - Настройка DNS-зон (в случае регистрации домена в Colobridge);

- Установка SSL-сертификатов;
- Установка панели управления сервером, совместимой с операционной системой (VestaCP, cPanel, Plesk, ISPmanager);
- Перенос пяти сайтов с оптимизацией настроек— сайты на распространенных CMS (WordPress, Drupal, Joomla, MODX, BAS).

6. **Консалтинг:**

- Консультации по вопросам функционала, конфигураций, возможностей, технических особенностей предоставляемых услуг.

«IT-outsourcing»

В тариф «IT-outsourcing» входит расширенный перечень работ по администрированию инфраструктуры клиента согласно индивидуальному Техническому заданию (ТЗ) и требуемым параметрам SLA. ТЗ формируется совместно с клиентом и является неотъемлемой частью договора о предоставлении услуг.

Ниже (пункты 1-6) приведен не исчерпывающий список работ, которые могут выполняться в рамках тарифа «IT-outsourcing».

1. Настройка терминальных серверов, серверов приложений и BAS.
2. Внедрение и администрирование систем мониторинга.
3. Администрирование сетевой инфраструктуры.
4. Построение и поддержка почтовых систем на Microsoft Exchange, Postfix, Exim.
5. Внедрение и администрирование систем резервного копирования.
6. Построение и поддержка систем виртуализации на платформах Hyper-V, VMware, KVM, Proxmox.