

Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг № _____

Заказчик **Фирма:**
Улица, дом. кв.:
Почтовый индекс, город:
Страна:
В лице :

Исполнитель: **Фирма:** ColoBridge GmbH
Улица, дом, кв.: Scharfe Lanke 109-131
Индекс, город: 13595, Berlin
Директор: Марченко Кирилл

Заказчик и Исполнитель, именуемые в дальнейшем Сторонами, заключили данный Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

- 1.1. Исполнитель предоставляет телекоммуникационные услуги в сети Интернет физическому или юридическому лицу на основе данного Договора и приложений к нему (в случае наличия таковых). Предметом Договора является размещение содержания, информации, данных и/или оборудования Заказчика на технических ресурсах Исполнителя, подключенных к сети Интернет.
- 1.2. Спецификация услуги содержится в Приложении №2, которое является неотъемлемой частью данного Договора.

2. Общие положения и условия

- 2.1. Данный Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение_ (_____) месяцев. Если ни одна из Сторон не изъявляет желания прекратить Договорные отношения по истечению срока их действия, Договор продлевается автоматически на тех же условиях на 12 (двенадцать) месяцев.
- 2.2. Данный Договор может быть изменен или расторгнут только при обоюдном согласии Сторон.

23. Данный Договор может быть расторгнут по желанию Заказчика. Заказчик должен заявить о своем желании расторгнуть договор путем отправки уведомления на электронную почту billing@colobridge.net или через систему заявок в личном кабинете Заказчика как минимум за месяц до момента расторжения Договора. Все финансовые задолженности, открытые на момент расторжения Договора, должны быть оплачены.
24. Досрочное расторжение Договора может быть произведено при нарушении одной из Сторон условий выполнения Договорных соглашений. Уведомление о досрочном расторжении Договора должно быть заявлено в письменной форме другой из Сторон.
25. Неотъемлемой частью данного Договора является Оферта (предложение) компании (Приложение №1). В случае возникновения несопадений отдельных пунктов Оферты с настоящим Договором, действительным считается последний.
26. Началом предоставления услуги считается дата введения в эксплуатацию всех компонентов аппаратного комплекса и отправки Заказчику данных доступа к оборудованию посредством электронной почты.
27. Уровень качества предоставляемых услуг регулируется соглашением об уровне обслуживания (см. Приложение 3 и 4).

3. Условия оплаты

- 3.1. Оплата услуг Исполнителя производится Заказчиком авансом на основе выставленного Исполнителем счета.
- 3.2. После подписания Договора Заказчику будут предоставлены данные доступа в Личный кабинет на сайте <https://my.colobridge.net> и выставлен первый счет.
- 3.3. Валютой данного договора является Евро.
- 3.4. Оплата производится Заказчиком безналичным переводом на счет Исполнителя.

4. Адреса и реквизиты Сторон

	Исполнитель	Заказчик
Название	ColoBridge GmbH	
Юридический адрес	Scharfe Lanke 109-131 13595 Berlin Germany	
Почтовый адрес	In der Schildwacht 13 65933 Frankfurt am Main Germany	
Тел.:	+7 495 646-87-95 +38 044 393-42-46 +49 (0)6172 981-99-67	
Email:	info@colobridge.net	
HR/ОГРН/ЕГРПОУ/Rg.Nr.:	137986 B	
St.-Nr./ИНН/ППН/TIN:	29 253 30544	
КПП:	-	
ОКПО:	-	
Ust-Id.Nr./ VAT:	DE 272131073	
Расчетный счет:	190099224	
Корреспондентский счет:	-	
IBAN:	DE04 1005 0000 0190 0992 24	
SWIFT (БИК):	BELADEBEXXX	
Полное наименование банка:	Berliner Sparkasse	
Местонахождение банка:	Berlin	

Заказчик

Исполнитель

Должность:

Директор

Имя: _____

Марченко Кирилл

Дата: «__» _____ 201_ г.

«__» _____ 201_ г.

Печать:

Подпись: _____

Приложение №1

к Договору о предоставлении телекоммуникационных услуг
№ _____ / ___ от «___» _____ 201_г.

Оферта

1. Общие положения и действие условий

1.1. Данная оферта регулирует предоставление Исполнителем платных услуг Заказчику и распространяется на все услуги и все деловые отношения компании ColoBridge GmbH.

1.2. Факт размещения заказа Заказчиком означает, что он прочитал и принимает данные условия. Все дополнительные договоренности и соглашения должны быть оформлены в письменном виде. Условия данной оферты опубликованы на домашней Интернет-странице компании ColoBridge GmbH <http://www.colobridge.net>.

1.3. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке изменять данные условия, предварительно сообщив об изменениях Заказчику. Также Заказчику будет сообщено, в течение какого времени он может оспорить произведенные изменения. Если никакой информации касательно сроков оспаривания не было предоставлено, они определяются законодательством ФРГ. В случае, если изменения не были оспорены, они считаются согласованными Заказчиком.

1.4. Все дополнительные соглашения и договоренности, зафиксированные в письменной форме, обладают преимуществом перед данными условиями в случае возникновения противоречий между ними.

2. Безопасность информации

2.1. Исполнитель не несет ответственности за безопасность информации, размещенной на его технологических ресурсах. Заказчик обязан хранить резервную копию данных на носителе, находящемся вне техплощадки Исполнителя. В случае, если потеря информации, несмотря на проводимые процедуры по защите оборудования от сбоев, все же произошла, Заказчик обязан предоставить Исполнителю резервные копии своих данных для восстановления услуги.

2.2. Исполнитель не несет ответственности за сохранность и целостность данных, находящихся на сервере, а также за возможный риск, связанный с неправомерными действиями третьих лиц в сети Интернет.

2.3. Заказчику будут предоставлены данные доступа к заказанным услугам и в личный кабинет Заказчика с интегрированной внутренней системой заявок для получения технической и информационной поддержки. Данная информация является конфиденциальной, ответственность за ее сохранность от несанкционированного доступа несет Заказчик. Также он перенимает ответственность за все действия, осуществляемые от его имени с помощью его личных реквизитов по сети Интернет.

3. Защита данных

- 3.1. Исполнитель обязуется собирать, обрабатывать и хранить личные данные Заказчика согласно действующему немецкому законодательству и не передавать их третьим лицам, если это не является необходимым для предоставления заказанных услуг.
- 3.2. Личные данные Заказчика будут собираться, обрабатываться и использоваться исключительно с целью выполнения, улучшения и регулирования отношений Сторон в рамках данной оферты и предоставления услуг.
- 3.3. При оформлении заказа Заказчик обязан указать действительную информацию о себе и сообщать Исполнителю о соответствующих изменениях, а также предоставить по требованию Исполнителя документ, удостоверяющий и идентифицирующий Заказчика и его юридический статус.
- 3.4. Исполнитель не имеет права передавать личные данные Заказчика третьим лицам за исключением тех случаев, когда это является необходимым условием для проведения оплаты или предоставления заказанных услуг.
- 3.5. Переписка между Сторонами является конфиденциальной информацией и не может быть передана третьим лицам без обоюдного согласия Сторон.
- 3.6. Исполнитель обязан предоставить информацию о Заказчике по правомерному запросу полиции или других уполномоченных инстанций.
- 3.7. Электронная почта Заказчика используется исключительно для рассылки сообщений информационного характера, например, уведомлений о выставленных счетах, новостей, а также для предоставления информационной и технической поддержки.
- 3.8. Заказчик имеет право запросить справку о текущем состоянии его учетной записи, удаление или блокировку его услуг или его личных данных. В выполнении запроса на удаление может быть отказано при наличии законных или других объективных оснований, оговоренных в контракте и/или правилах компании.

4. Предоставляемые услуги

- 4.1. Оборудование и компоненты системы, используемые Исполнителем для предоставления услуги Заказчику, остаются собственностью Исполнителя, если другое не было согласовано Сторонами.
- 4.2. Исполнитель имеет право изменять стоимость и объем предоставляемых услуг. Данные изменения должны соответствовать торговым стандартам и учитывать интересы Заказчика. Основанием для подобных изменений могут быть, например, правовые требования или нормы.
- 4.3. Заказчик имеет право предъявить претензию о качестве или объеме предоставленной услуги в течение 14 дней с момента предоставления услуги, не соответствующей, по его мнению, этим

условиям услуги. Если в течение данного срока претензии не поступило, услуга считается предоставленной качественно и в полном объеме.

4.4. Если о несоответствии услуги заявленному объему или качеству было заявлено позже, чем через 14 дней с момента ее предоставления, данная претензия является недействительной и не будет рассмотрена. Услуга считается предоставленной в полном объеме и заявленном качестве.

4.5. Объем и качество каждой отдельно взятой услуги определяется описанием услуги, действительным на момент ее заказа и размещенном на домашней странице Исполнителя, или дополнительным Соглашением к Оферте, оформленному в письменной форме. Если данное описание неумышленно содержит ошибочную информацию, Исполнитель обязуется исправить данные ошибки в срочном порядке. При предоставлении услуги Исполнитель руководствуется действительной информацией.

4.6. Исполнитель обязуется обеспечивать доступность всех услуг максимально близко к 100%му показателю.

4.7. Исполнитель обязуется информировать Заказчика о возможных сбоях в работе, а также проводимых профилактических процедурах. Во время проведения профилактических работ услуга считается предоставленной.

4.8. Технические вопросы и сообщения о неполадках обрабатываются через внутреннюю систему заявок в личном кабинете Заказчика в режиме 24 часа в сутки в том числе на выходных и в праздничные дни.

4.9. Данные доступа в личный кабинет будут предоставлены Заказчику после размещения заказа на странице Исполнителя.

4.10. Рамки и условия предоставления технической поддержки, а также уровень качества обслуживания регулируются Соглашением об уровне обслуживания, которое опубликовано на домашней странице Исполнителя и является неотъемлемой частью данного Договора.

4.11. Программное обеспечение, предоставляемое Исполнителем Заказчику, может быть использовано Заказчиком только по назначению и только во время действия Договора. Права пользования не могут быть переданы третьим лицам. После окончания действия Договора Заказчик обязан удалить копии используемого программного обеспечения. Данные условия не распространяются на программное обеспечение, которое находится в свободном доступе, в данном случае действуют только соответствующие условия лицензионного соглашения.

4.12. Исполнитель не дает никаких гарантий и освобождается от ответственности за программное обеспечение и услуги третьих лиц, которые были предоставлены им Заказчику на правах реселлера или партнера. В данных случаях действуют гарантии и границы ответственности производителя заказанного программного обеспечения или поставщика услуг.

4.13. Особые правила для услуги Colocation

4.13.1. Исполнитель предоставляет подключение к сети Интернет одной или нескольких серверных систем или другого оборудования Заказчика на основе подписанного Договора. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику непрерывное подключение к сети Интернет, Заказчик принимает тот факт, что 100%ная доступность невозможна.

4.13.2. Оборудование будет размещено в одном из ЦОД, используемых Исполнителем.

4.13.3. Информационная и коммуникационная инфраструктуры используемого ЦОД оснащены соответствующей системой безопасности, структурой административно-хозяйственного управления и другими необходимыми услугами.

4.13.4. Каждая стойка отвечает следующим базовым условиям:

- Зарезервированная система энергоснабжения (Круг А+В)
- Система бесперебойного электропитания
- Зарезервированная система охлаждения
- Подключение к сети Интернет
- Система защиты от пожаров
- IP-адреса согласно правилам выдачи IP-адресов RIPE

5. Условия оплаты

5.1. Предоставление услуг производится на основе предоплаты их стоимости, если другое не было договорено Сторонами и зафиксировано в письменной форме.

5.2. Абонентская плата включает в себя платежный период, длительность которого Заказчик выбирает при заказе услуги (1,3,6,12, 24 мес) и равняется сроку действия оферты.

5.3. Оплата Заказчиком предоставляемой Исполнителем услуги включает в себя установочную плату, периодические (за 1, 3, 6, 12 мес) и текущие платежи, а также плату за информационные и другие услуги.

5.4. Периодичность оплаты может быть изменена по запросу Заказчика с соблюдением сроков действия и расторжения Договора.

5.5. Первый счет будет выставлен в процессе оформления заказа на странице Исполнителя; заказ принимается Исполнителем к исполнению только после поступления платежа по первому счету.

5.6. Цены на предлагаемые услуги указаны на домашней интернет-странице Исполнителя www.colobridge.net или в дополнительных соглашениях к Договору, в случае наличия таковых и оформленных в письменной форме.

5.7. Все дополнительные индивидуальные соглашения и Договоренности о стоимости предоставляемых услуг, в случае оформления таковых в письменной форме, имеют преимущество перед ценами, указанными на домашней странице Исполнителя.

5.8. Счета по периодическим платежам будут выставляться не позднее, чем за 7 дней до начала следующего платежного периода. Соответствующее уведомление будет отправлено Заказчику на его электронную почту.

5.9. Заказчик обязуется следить за выставляемыми счетами в личном кабинете Заказчика и оплачивать их в течение 7 дней с момента выставления, в том числе, если уведомление о новом счете по какой-либо причине не было получено.

5.10. Заказчик может оплатить счета посредством электронных платежных систем (PayPal, WebMoney, Interkassa, кредитная карта) через личный кабинет Заказчика или безналичным переводом на счет Исполнителя:

Получатель: ColoBridge GmbH

Банк: Berliner Sparkasse Landesbank Berlin
BIC (SWIFT): BELADEBEXXX
IBAN:DE04 1005 0000 0190 0992 24

5.11. При оплате счета Заказчиком безналичным переводом в любой другой валюте, кроме евро, Исполнитель не имеет влияния на курс валюты. При оплате счета Заказчиком другими предложенными способами Исполнитель имеет право самостоятельно определить курс валюты. Все возможные издержки, связанные с курсовой разницей валют, несет Заказчик. Заказчик перенимает все расходы, возникающие при проведении транзакции.

5.12. Если Заказчик использует способ оплаты, требующий дополнительных затрат на его прием и обработку, все издержки перенимает Заказчик.

5.13. Заказчик может загрузить счета в формате pdf в своем личном кабинете Заказчика. По запросу Заказчика они могут быть высланы на электронную почту или в бумажном варианте (за пересылку оригиналов документов может взиматься плата в размере 3 евро за письмо по усмотрению Исполнителя).

5.14. При негативном возврате запроса на снятие средств или при процедуре Chargeback Заказчик несет все возможные издержки.

6. Последствия задержки оплаты

6.1. Исполнитель имеет право заблокировать учетную запись Заказчика и предоставление всех услуг, если оплата по одному из выставленных счетов не поступила в срок. Также за блокировкой может последовать досрочное расторжение Договора. В любом случае, после расторжения Договора, существующая задолженность должна быть погашена Заказчиком.

6.2. Блокировка предоставления услуг по причине задолженности может быть снята только после погашения задолженности. Услуга на протяжении периода блокировки считается предоставленной в полной мере.

63. Исполнитель не гарантирует, что после блокировки сервера услуга может быть восстановлена до изначального состояния.

7. Порядок подачи заявок

7.1. Заявка – обращение Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя с целью устранения инцидентов, обслуживания, инициализации изменения состава и/или объема предоставляемых услуг, получения консультационных услуг через систему заявок в личном кабинете Заказчика на сайте <https://my.colobridge.net>.

7.2. Регистрация, обработка и учет заявок Заказчика производится в автоматизированной системе заявок.

7.3. В направляемой Заявке Заказчик указывает следующую информацию:

- идентификационные данные Услуги (IP-адрес арендуемого сервера);
- подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png, если применимо)
- информацию, позволяющую ускорить решение задачи или проблемы (пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента; URL конкретной страницы, с которой связана Заявка; используемое Заказчиком программное обеспечение и т.п.)

7.4. В случае, если для обработки Заявки требуется произвести определенные действия на сайте и/или сервере Заказчика, Исполнитель вправе запросить учетные данные администратора для доступа к сайту и/или серверу Заказчика. Сразу после обработки Заявки Заказчик обязуется изменить предоставленные учетные данные. Исполнитель не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных Заказчика после обработки Заявки.

8. Сроки действия и расторжения Договора

8.1. Договор вступает в силу после принятия заказа от Заказчика. После того, как заказ был отправлен через форму на домашней странице Исполнителя, оплата выставленного счета обязательна.

8.2. Если другие условия не были оговорены, срок действия оферты определяется Заказчиком при оформлении заказа (1, 3, 6, 12, 24 мес). Он равен платежному периоду абонентской оплаты.

8.3. Если заявка на расторжение оферты не поступила в условленный срок, ее действие автоматически продлевается на срок, равный предыдущему.

8.4. Заказчик имеет право, не указывая причин, отказаться от заказанных услуг в течение 7 дней с момента предоставления услуги. Первым днем считается день, когда Заказчику были отправлены данные доступа к серверу. В данном случае, если Заказчик не нарушил условия Договора и/или правила компании, он может запросить возврат всей оплаченной по первому счету суммы. Отказ от услуг производится через внутреннюю систему заявок в личном кабинете.

85. Условие 8.4. не распространяется на:

- тарифы Cloud FLEX, Premium Cloud, Private Cloud, Dedicated FLEX и услуги colocation;
- ПО, (SSL-) сертификаты, лицензии, панели управления, домены;
- платные работы, которые были выполнены по заказу Заказчика.

86. Исполнитель имеет право на досрочное расторжение оферты на основе объективных причин, которые не являются следствием действия или бездействия Заказчика и не подпадают под определение форс-мажорных обстоятельств. Исполнитель обязан сообщить Заказчику о расторжении Договора не позднее, чем за 14 дней до истечения срока ее действия. Заказчик будет проинформирован по телефону, электронной почте или через внутреннюю систему заявок. Неиспользованные средства будут возвращены Заказчику.

87. Если условия оферты Заказчиком не выполняются или выполняются не в полной мере, Исполнитель имеет право на досрочное расторжение оферты. Заказчик будет проинформирован по телефону, электронной почте или через внутреннюю систему заявок. Все возражения рассматриваются в индивидуальном порядке.

88. В течение 10 дней после окончания срока действия Договора Заказчик обязан забрать свое оборудование, размещенное в ЦОД Исполнителя в рамках предоставления услуги colocation. По желанию Заказчика и при наличии дополнительного соглашения данная услуга может быть выполнена Исполнителем. Все связанные с отправкой оборудования затраты несет Заказчик. Если по истечению 10 дней оборудование все еще находится в ЦОД Исполнителя при условии отсутствия соглашения о выполнении отправки оборудования Исполнителем, хранение оборудования будет выполняться на платной основе (5 евро юнит/день).

89. Если Заказчик не выполняет или не в полной мере выполняет условия Договора, Исполнитель имеет право на бессрочное расторжение Договора.

9. Права и Ответственность Сторон

9.1. Исполнитель не несет ответственности за совместимость услуг, заказанных Заказчиком, а также аппаратного оборудования с программным обеспечением, используемым Заказчиком.

9.2. Исполнитель не несет ответственности за успех проекта и хозяйственной деятельности Заказчика.

9.3. Исполнитель обязуется предоставлять услуги в том объеме и качестве, которое было оговорено в правилах Оферты или Договора, а также в дополнениях к ним.

9.4. Серверы предоставляются на основе самоадминистрирования.

9.5. Заказчик перенимает всю ответственность за содержание информации, хранящейся на его сервере, и за установленное программное обеспечение.

9.6. Заказчик обязуется пользоваться услугами Исполнителя в соответствии с установленными правилами и следить за тем, чтобы доступ к ресурсам Исполнителя и к сети Интернет не был использован неправомерно.

9.7. Заказчик не имеет права размещать на своем сервере нелегальной информации и программного обеспечения.

9.8. Исполнитель не осуществляет регулярных проверок содержимого сайтов Заказчика.

9.9. Исполнитель имеет право заблокировать сервер Заказчика, если на нем размещена информация, нарушающая установленные порядки, права интеллектуальной собственности и правила о неразглашении конфиденциальной информации или нарушают права третьих лиц.

9.10. Исполнитель имеет право на предварительную блокировку сервера Заказчика при наличии достаточных подозрений о наличии вышеописанных нарушений.

9.11. Исполнитель не несет ответственности за возможный ущерб аппаратной или программной части, если он не был нанесен Исполнителем умышленно или вследствие халатного обращения.

9.12. Требования о возмещении ущерба из-за невозможности исполнения обязательства, недобросовестного исполнения Договорного соглашения, причиняющего вред другой Стороне, нарушение преддоговорных обязательств в адрес Исполнителя, а также по отношению к его сотрудникам и пособникам при выполнении обязательства, причинившего вред, исключены, кроме случаев умышленного нанесения вреда или халатного поведения.

9.13. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, нанесенный вследствие событий, которые находятся вне области влияния Исполнителя, например, форс-мажор, правовые нормы или другие непредвиденные и неотвратимые обстоятельства. В таких случаях все денежные обязательства Сторон остаются в силе.

9.14. Страхование оборудования, размещенного Заказчиком на ресурсах Исполнителя в рамках услуги Colocation, выполняется Заказчиком. Абонентские платежи не включают в себя страховой полис.

10. Место предоставления услуг и место судебных разбирательств

10.1. Место выполнения Договоренностей по данному контракту – один из выбранных Исполнителем ЦОД. В случае, если никакой другой информации не указано в Договоре, местом предоставления услуг является г. Франкфурт-на-Майне (ФРГ).

10.2. Урегулирование споров между Сторонами происходит в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии составляет 30 дней с момента ее получения.

10.3. Все разногласия, споры, которые Стороны не смогли урегулировать в претензионном порядке, рассматриваются в порядке судебных разбирательств в административном суде Шарлоттенбург, г. Берлин (ФРГ).

11. Предоставление услуг третьим лицам

11.1. Заказчик имеет право передавать услуги, предоставляемые Исполнителем, третьим лицам. Заказчик остается прямым контрагентом по Договору. Заказчик определяет самостоятельно, какие услуги и на каких условиях он предлагает третьим лицам.

12. Прочие условия

12.1. Дополнительные договоренности и соглашения должны быть задокументированы в письменной форме.

12.2. Если в дальнейшем одно или более из условий оферты окажется недействительным, все остальные условия сохраняют свою силу. Недействительные условия будут изменены в процессе совместной работы.

12.3. Отношения Сторон по данному Договору регулируются действующим законодательством ФРГ.

Заказчик

Исполнитель

Должность:

Директор

Имя: _____

Марченко Кирилл

Дата: «_» _____ 201_ г.

«_» _____ 201_ г.

Печать:

Подпись: _____

Приложение №2

к Договору о предоставлении телекоммуникационных услуг
№ _____ / ____ от « ____ » _____ 201 ____ г.

Спецификация Услуги

1. Dedicated FLEX

Аренда: ----,00 €/мес (нетто)
_____ НДС, --%: -----,-- €
Итого: -----,-- €
Установка: ----,00 € единоразово
_____ НДС, --%: -----,-- €
Итого: -----,-- €

2. Dedicated FLEX

SuperServer SuperMicro

Аренда: ----,00 €/мес (нетто)
_____ НДС, --%: -----,-- €
Итого: -----,-- €
Установка: ----,00 € единоразово
_____ НДС, --%: -----,-- €
Итого: -----,-- €

3. COLOCATION:

Размещение на colocation: ----,00 €/мес (нетто)
_____ НДС, --%: -----,-- €
Итого: -----,-- €

Заказчик

Должность:

Имя: _____

Дата: « ____ » _____ 201_ г.

Печать:

Подпись: _____

Исполнитель

Директор

Марченко Кирилл

« ____ » _____ 201_ г.

Приложение №3

к Договору о предоставлении телекоммуникационных услуг
№ _____ / _____ от «_____» _____ 201_г.

Соглашение об уровне обслуживания для услуги Colocation (SLA)

1. Предмет соглашения

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

Данное Соглашение определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки, выполняемые объемы работ, а также показатели уровня доступности услуги согласно данного уровня обслуживания.

Во всем 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 услуги colocation.

Часы обработки заявок – временной интервал, в который Исполнителем выполняются работы по решению поставленных Заказчиком задач.

Время реакции на заявку – время между моментом получения заявки Исполнителем и моментом начала работы по решению задачи специалистами Исполнителя.

Время оповещения – время между письменными сообщениями специалистов Исполнителя, выполняющих работы по заявке.

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

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

Регламент предоставления физического доступа к оборудованию – порядок предоставления физического доступа к оборудованию Заказчика для уполномоченных Заказчиком лиц.

Недоступность услуги – нарушение в работе основных систем Исполнителя, приведшее к прекращению предоставления одного или более сервисов, составляющих услугу colocation: подача электропитания, доступ в глобальную сеть Интернет, охлаждение и климатический контроль, физическая защита оборудования, пожарная безопасность.

Отчетный период – периодический временной отрезок длительностью 730 часов, служит конечным периодом для завершения расчетов по предоставленной услуге.

3. Границы ответственности

В настоящем Соглашении Стороны признают, что Исполнитель гарантирует объявленные уровни обслуживания только в технологических границах ответственности Исполнителя.

В случае, если в следствии проведения работ сотрудниками Исполнителя по заказу Заказчика происходит нарушение целостности аппаратной и/или программной части комплекса Заказчика, Заказчик перенимает на себя всю ответственность за такие нарушения, за исключением случаев халатного и/или умышленного действия сотрудников Исполнителя.

4. Уровень доступности Услуги

Исполнитель предоставляет Заказчику Услугу с уровнем доступности не менее указанного в данном соглашении.

Услуга считается недоступной с момента получения заявки о недоступности и до отправки ответа на заявку о восстановлении доступности. Оповещение о недоступности приходит от Заказчика путём обращения в службу технической поддержки Исполнителя посредством оформления заявки через личный кабинет.

Доступность услуги измеряется в процентном соотношении времени доступности услуги к общему времени предоставления услуги в течение Отчетного периода (1 календарный месяц) за исключением случаев, перечисленных в разделе 7 данного Соглашения.

Категория	Доступность в отчетный период (1 месяц)
Доступность услуги	99,99%

Таблица 1. Показатели доступности услуги.

5. Объем выполняемых работ

Предоставляемая Услуга сопровождается технической и информационной поддержкой. Техническая поддержка осуществляется в режиме 24*7*365 посредством системы заявок.

Все ниже перечисленные работы выполняются исключительно по запросу от Заказчика посредством оформления заявки в службу технической поддержки в установленном порядке.

Виды работ:

1. Перегрузка оборудования по запросу.
2. Выявление физических проблем на выключенном оборудовании.
3. Визуальный осмотр работающего оборудования и компонентов работающего оборудования
4. Коммутация / раскоммутация сетевых интерфейсов.
5. Коммутация / раскоммутация интерфейсов менеджмент сети.
6. Визуальный осмотр индикаторов работающего оборудования.

7. Снятие и анализ показателей сенсоров оборудования.
8. Обеспечение доступа к оборудованию для специалистов Заказчика и уполномоченных Заказчиком третьих лиц.
9. Обновление микропрограмм компонентов оборудования.
10. Монтаж/демонтаж оборудования и компонентов оборудования.
11. Другие работы, по согласованию с Исполнителем.

Объемы и виды выполняемых работ определяются согласно установленному перечню платных работ либо индивидуально согласно запросу Заказчика.

Стоимость других работ рассчитывается согласно перечню платных работ или исходя из фактически затраченного времени работы специалистов Исполнителя.

6. Сроки оказания технической поддержки

Часы обработки заявок Заказчика, а также время реакции на заявку Заказчика зависят от категории Заявок и описаны в Таблице 2.

Категория	Часы обработки	Время реакции	Время оповещения	Время выполнения заявки
Инцидент	Круглосуточно	60 мин	120 мин	-
Заявка на обслуживание		120 мин	120 мин	-
Заявка на предоставление физического доступа к оборудованию		60 мин	60 мин	120 мин
Заявка на предоставление информации	9:00-17:00 (+2:00 UTC) раб.дни	120 мин	240 мин	-
Заявка на изменение		120 мин	240 мин	-

Таблица 2. Гарантированные максимальные сроки обработки Заявок.

Заявка на обслуживание – Заявка на выполнение работ по конфигурированию программного и аппаратного обеспечения Заказчика.

Заявка на предоставление информации – Заявка на предоставление технической информации об Услуге, включая отчёты по объёму трафика, журналы доступа и т.д., в зависимости от наличия технических возможностей.

Заявка на изменение – Заявка на изменение состава и/или объема Услуги.

Заявка на предоставление физического доступа к оборудованию – заявка, оформляемая согласно регламенту предоставления доступа, к оборудованию Заказчика.

7. Ограничение гарантий

Указанные выше гарантии не предоставляются в случае, когда недоступность услуги была прямо или косвенно вызвана:

1. нарушением функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц;
2. сетевой атакой или несанкционированным доступом третьих лиц к оборудованию Исполнителя и/или Заказчика;
3. обстоятельствами непреодолимой силы;
4. отказами программного обеспечения, являющегося собственностью или арендуемого Заказчиком и/или разработанного третьими лицами;
5. отказами аппаратного обеспечения Заказчика;
6. сбоями системы DNS, находящимися за пределами прямого контроля Исполнителя, а также задержками распространения DNS информации;
7. действиями самого Заказчика или уполномоченных им лиц;
8. проведением Исполнителем регламентных работ. (Допустимое время - не более 24 часов в год полной недоступности оборудования). О проведении регламентных работ Исполнитель оповещает Заказчика заранее;
9. нарушением требований к размещаемому оборудованию;
10. отсутствием организации решения высокой доступности на базе 2-х и более сетевых портов, по которым Исполнитель предоставляет доступ в глобальную сеть Интернет;
11. нарушением работы сопутствующих и дополнительных услуг.

8. Компенсации

В случае, если по причинам, не оговоренным в разделе 7 настоящего Соглашения, были превышены допустимое время простоя Услуги и/или сроки оказания технической поддержки, Заказчик имеет право на получение компенсации.

Размер компенсации высчитывается от оплаченной стоимости услуги в отчетный период, в течении которого были простои, подлежащие компенсации.

Компенсация предоставляется Заказчику исключительно в виде вычета суммы компенсации из стоимости предоставления Услуги за следующий расчетный период.

Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 14 (четырнадцати) дней с момента нарушения SLA направить Заявку в службу технической поддержки Исполнителя, в которой указать период недоступности Услуги и/или превышения сроков оказания технической поддержки. В теме заявки следует указать «Компенсация по SLA».

В течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с даты получения вышеуказанной Заявки Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будет указан порядок предоставления Заказчику компенсации за нарушение SLA или мотивированный отказ от её предоставления. Размеры компенсации Заказчику приведены в таблицах 3 и 4 данного соглашения.

Превышение допустимого времени недоступности услуги в месяц	Размер компенсации (от оплаченной суммы в отчетный период)
От 0 минут до 4-х минут	1%
От 5 минут до 43-х минут	3%
От 44-х минут до 240 минут	10%
От 241 минуты до 720 минут	15%
От 721 минуты до 1080 минут	20%
Более 1081 минут	35%

Таблица 3. Размеры компенсаций при превышении допустимого времени простоя

Превышение времени реакции заявки	Размер компенсации (от стоимости услуги в мес)
От 1 минуты до 4 часов	1%
От 4 часа 1 минуты до 8 часов	10%
От 8 часов 1 минуты до 12 часов	15%
От 12 часов 1 минуты до 18 часов	20%
От 18 часов 1 минуты и более	30%

Таблица 4. Размеры компенсации при превышении времени выполнения заявки Заказчика.

9. Процедура обновления соглашения

Данное Соглашение пересматривается Исполнителем регулярно с квартальной периодичностью с целью актуализации Соглашения. Исполнитель имеет право вносить изменения в данное Соглашение в одностороннем порядке, но не чаще 1 раза в квартал.

Исполнитель обязуется заранее уведомить Заказчика о внесенных изменениях в данное соглашение.

10. Требование к размещаемому оборудованию

Исполнителем производится размещение оборудования в промышленных северных шкафах, размерностью 45U. Стандартные габариты размещаемого оборудования Заказчика не должны превышать 19" в ширину, 815 мм в глубину и должны удовлетворять следующим требованиям:

1. Физический сервер (или другое оборудование) должен быть собран в корпусе, подготовленном для монтажа в северную стойку.
2. Оборудование должно отвечать установленным техническим характеристикам и требованиям, электро- и пожаробезопасности. Если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электропитания (например, 1 блок питания), то необходимые преобразователи предоставляются Заказчиком или могут быть дополнительно арендованы у Исполнителя.
3. Для подключения оборудования и его монтажа в стойку необходимо наличие монтажных аксессуаров (салазки размером не более 815 мм, шнуры питания, "ушки", крепеж и т.п.).
Используемый стандарт подключения электропитания IEC-320-C13. В отдельных случаях

возможно использование других типов разъемов, требует отдельного согласования с Исполнителем.

4. Не принимается к установке оборудование с изменениями, не предусмотренными инструкцией по его эксплуатации.

5. Не принимается оборудование с нестандартной схемой охлаждения. Под стандартной понимается схема охлаждения, при которой холодный воздух забирается спереди (с фасада), а отработанный (горячий) воздух отдается сзади или сбоку (с торцевых частей).

6. Исполнитель осуществляет хранение и утилизацию упаковочного материала только по дополнительному соглашению.

11. Регламент предоставления физического доступа к оборудованию.

Заказчик вправе запросить, а Исполнитель обязан предоставить физический доступ к оборудованию в режиме 24x7x365 при условии подачи заявки в условленном порядке и соблюдения уполномоченным лицом Заказчика регламента предоставления физического доступа к оборудованию.

Заказчик обязан уведомить Исполнителя не менее, чем за 2 часа до планируемого визита уполномоченного лица путем отправки заявки о предоставлении физического доступа к оборудованию в службу технической поддержки согласно установленному Договором порядку.

В заявке Заказчик обязуется сообщить Исполнителю паспортные данные уполномоченного лица: ФИО, его должность, цель визита, планируемую дату, время и продолжительность визита. Представитель Заказчика должен иметь при себе удостоверение личности с фотографией (загран. паспорт либо паспорт, выпущенный в ЕС) и предъявить его представителям Исполнителя и/или в ЦОД. Заказчик признает, что представитель ЦОД имеет право сделать фотоснимок уполномоченного лица Заказчика для идентификации.

Посетитель ЦОД принимает к сведению, что в его помещениях ведется постоянное видеонаблюдение.

Персонал службы безопасности ЦОД имеет право проверить все сумки, пакеты и пр., которые будут принесены/унесены с собой при визите ЦОДа.

Уполномоченное лицо Заказчика имеет право доступа только к оборудованию, размещенному на тех. ресурсах Исполнителя в рамках услуги colocation.

Доступ к оборудованию может быть предоставлен исключительно в сопровождении представителя Исполнителя.

Посетителю строгойше запрещено:

- приносить с собой огнестрельное и любое другое оружие; взрывоопасные и активные химические вещества; устройства, влияющие на работу электронных систем; сжатые и сжиженные газы; легковоспламеняющиеся жидкости; воспламеняющиеся твердые вещества; ядовитые и отравляющие вещества; окисляющие вещества и органические перекиси; токсичные вещества; радиоактивные материалы; едкие и корродирующие вещества.
- курить, принимать пищу и напитки вне специально отведенных мест на территории ЦОД.
- пытаться получить доступ к какой-либо из закрытых зон ЦОД.

Уполномоченные сотрудники ЦОД оставляют за собой право сопровождать посетителей ЦОД во время их визита и обязуются сохранять при этом конфиденциальность.

Сотрудники ЦОД оставляют за собой право отказать в посещении или потребовать покинуть помещение ЦОД лицу, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения или под действием наркотических средств; а также лицу, которое, по мнению представителей ЦОД, представляет потенциальную опасность для собственности ЦОД.

В случае наступления форс-мажора в ЦОД во время пребывания представителя Заказчика на его территории, он обязан следовать указаниям представителя Исполнителя или сотрудников ЦОД.

Представитель Заказчика обязан покинуть помещение ЦОД после выполнения запланированных работ. При выходе из ЦОД посетитель обязан отметить у персонала службы безопасности в лобби и вернуть удостоверение посетителя, если таковое было выдано.

Заказчик**Исполнитель****Должность:**

Директор

Имя: _____

Марченко Кирилл

Дата: «___» _____ 201_ г.

«___» _____ 201_ г.

Печать:**Подпись:** _____
