Оферта

1. Общие положения и действие условий

1.1. Данная оферта (далее – «**Оферта**») регулирует предоставление платных услуг Исполнителем Заказчику и распространяется на все услуги и все деловые отношения Исполнителя и Заказчика. Условия этой Оферты составляют условия договора между Заказчиком и Исполнителем, заключенного в порядке, предусмотренном статьей 8 Оферты («Договор»).

1.2. Факт размещения заказа Заказчиком означает, что Заказчик прочитал и принимает условия, предусмотренные этой Офертой. Все дополнительные договоренности и соглашения, не предусмотренные Офертой, 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 условия Оферты, 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 по истечению срока оспаривания.

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

2. Безопасность информации

2.1. Исполнитель не несет ответственности за безопасность информации, размещенной Заказчиком на технологических ресурсах Исполнителя. Заказчик обязан хранить резервную копию данных на носителе, находящемся вне техплощадки Исполнителя и/или привлеченных ним лиц. 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. Исполнитель организует предоставление Заказчику данных доступа к заказанным услугам и в 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. Объем и количество Услуг, предоставляемых Исполнителем, согласуются Сторонами с помощью размещения и принятия заказа в личном кабинете Заказчика. Точный перечень и стоимость предоставляемых Услуг будут указаны в счете Исполнителя за конкретный период.
4.2. Программно–аппаратный комплекс, используемый Исполнителем для предоставления услуги Заказчику, остаётся собственностью Исполнителя, если другое не было согласовано Сторонами.
4.3. 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.
4.4. 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.
4.5. 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, а соответствующая услуга считается предоставленной в полном объеме и заявленном качестве.
4.6. Объем и качество каждой отдельно взятой услуги определяется описанием услуги, действительным на момент ее заказа и размещенном на домашней странице Исполнителя, адрес сообщается Заказчику Исполнителем дополнительно, или дополнительным Соглашением к Оферте, оформленному в письменной форме.
4.7. Исполнитель обязуется обеспечивать доступность всех услуг максимально близко к показателю в 100%.
4.8. Исполнитель обязуется информировать Заказчика о возможных сбоях в работе, а также проводимых профилактических процедурах. Во время проведения профилактических работ услуга считается предоставленной.

4.9. 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.

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

4.11. 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 этой Оферты.

4.12. Программное обеспечение, предоставляемое Исполнителем Заказчику, может быть использовано Заказчиком только по назначению и только во время предоставления Исполнителем услуг. Права пользования не могут быть переданы третьим лицам. После окончания предоставления услуг 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.

4.13. 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.

5. Условия оплаты

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

5.2. Оплата производиться в форме абонентской платы за соответствующий платежный период или единым платежом в случае предоставления единичной услуги.

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

5.4. 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.

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

5.6. Первый счет будет выставлен в процессе оформления заказа, заказ принимается Исполнителем к исполнению только после поступления платежа по первому счету.

5.7. Цены на предлагаемые услуги указаны в дополнительных соглашениях к Договору и/или на домашней интернет-странице Исполнителя — www.colobridge.net.

5.8. 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.

5.9. 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.

5.10. Заказчик обязуется следить за выставленными счетами в своей электронной почте и/или личном кабинете 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.

5.11. Заказчик может оплатить счета посредством электронных платежных систем (PayPal, кредитная карта) через Клиентский кабинет или безналичным переводом на счет Провайдера:

Получатель: Colobridge GmbH

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

5.12. 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.
5.13. Если Заказчик использует способ оплаты, требующий дополнительных затрат на его прием и обработку, все издержки перенимает Заказчик.
5.14. Заказчик может загрузить счета в формате pdf в своем Клиентском кабинете. 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).
5.15. При невозможности списания 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.
6.3. 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 объёма 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 (ID продукта, IP–адрес);
- 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.).

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 и/или его партнеров, оплата выставленного счета обязательна.
8.2. Если другие условия не были оговорены, срок действия Договора определяется Заказчиком при оформлении заказа (1, 3, 6, 12, 24 мес.). Он равен платежному периоду абонентской оплаты.

8.3. Если заявка на расторжение Договора не поступила за 14 дней до истечения текущего срока действия Договора, его действие автоматически продлевается на срок, равный предыдущему.

8.4. Заказчик имеет право, не указывая причин, отказаться от заказанных услуг в течение 14 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 уплаченной по первому счету суммы. Отказ от услуг производится через внутреннюю систему заявок в личном кабинете.

8.5. Условие 8.4. не распространяется на:

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

8.6. Исполнитель имеет право на досрочное расторжение Договора 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 его действия. Заказчик будет проинформирован по телефону, электронной почте или через внутреннюю систему заявок. Неиспользованные средства будут возвращены Заказчику.

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

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 организовать предоставление 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 само администрирования.

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 и/или его партнеров в соответствии с установленными правилами и следить за тем, чтобы доступ к ресурсам Исполнителя, его партнеров и к сети Интернет не был использован неправомерно.

9.7. Заказчик не имеет права размещать на своем сервере нелегальную информацию и/или программное обеспечение.

9.8. Исполнитель не осуществляет регулярных проверок содержимого сайтов Заказчика.

9.9. Исполнитель имеет право заблокировать сервер Заказчика, если на нем размещена информация, нарушающая действующее законодательство, 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 или его партнерами умышленно или вследствие халатного обращения.

9.12. Требования о возмещении ущерба из-за невозможности исполнения обязательства, недобросовестного исполнения Договора, 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 и/или его партнеров, например, форс-мажор, правовые нормы или другие непредвиденные и неотвратимые обстоятельства. В таких случаях все денежные обязательства Сторон остаются в силе.

10. Место выполнения договоренностей и место судебных разбирательств

10.1. Место выполнения договоренностей по Договору — один из выбранных Исполнителем ЦОД. Местом предоставления услуг является г. Франкфурт-на-Майне (ФРГ) в случае, если иное не предусмотрено настоящим Договором или Законодательством.

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). Заказчик и Исполнитель имеют также право инициировать судебное разбирательство касательно исполнения условий Договора в суде, что имеет юрисдикцию по месту регистрации ответчика.

11. Предоставление услуг третьим лицам

11.1. Заказчик имеет право передавать услуги, предоставляемые Исполнителем, третьим лицам. Заказчик остается прямым контрагентом по Договору. По предварительному согласованию с Исполнителем, Заказчик под свою ответственность определяет, какие услуги и на каких условиях он предлагает третьим лицам.

12. Прочие условия

12.1. 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.

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

12.3. Неотъемлемой частью Договора, условия которого изложены в этой Оферте, являются следующие документы:

12.3.1. Соглашение об уровне обслуживания;

12.3.2. Соглашение об администрировании сервиса.

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

1. Предмет соглашения

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

Данное Соглашение определяет порядок и условия обеспечения Заказчику установленных показателей уровня доступности услуг согласно выбранному тарифному плану.

Уровни обслуживания присваиваются Заказчику и распространяются на все услуги в рамках одной учетной записи контрагента.

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 обслуживанию согласно заявкам 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 в работу.

Время оповещения — временной интервал между последовательными письменными сообщениями о текущем статусе выполнения заявки специалистами Исполнителя.

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

Основная услуга — предоставление в аренду вычислительных мощностей (выделенный сервер, IaaS, DRaaS), а также colocation и BaaS.

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).

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.

Подменное оборудование — сервер, который в случае необходимости предоставляется Заказчику на время решения инцидента.

3. Границы ответственности

Соглашение об уровне обслуживания не включает работы по администрированию и технической поддержке предоставленных Заказчику сервисов. Администрирование и

техническая поддержка выполняется в рамках услуги «Администрирование». Компенсации распространяются только на основные услуги, предоставляемые Заказчику.

4. Показатели уровня сервиса

Оказание услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем.

Исполнитель предоставляет Заказчику услуги с доступностью не менее указанного показателя, приведенного в данном соглашении, согласно выбранному тарифу.

Доступность измеряется в процентном соотношении времени доступности услуги к общему времени предоставления услуги в течение Отчетного периода, за исключением случаев, перечисленных в разделе 6 данного Соглашения.

Соглашение регламентирует качественные и временные параметры, указанные в таблице 1.

Характеристики тарифов	Basic	Premium	Individual
Доступность	99,5	99,9	По согласованию сторонам
Время реакции на заявки	2 часа	30 мин	
Время оповещения о ходе работ	4 часа	1 час	
Время предоставления подменного оборудования	8 часов	3 часа	
Выделенное время на обработку плановых работ техниками в ДЦ в нерабочее время[1]	-	2 часа	
Время обработки инцидентов	24*7	24*7	
Время обработки заявок обслуживания технической поддержкой	8-20 Рабочее время 12/5 UTC +1 (Берлин)	24*7	
Размер максимальной компенсации	50% от месячной стоимости недоступной услуги	100% от месячной стоимости недоступной услуги	

Таблица 1. Уровни обслуживания (SLA)

Если иное не согласовано Сторонами, Заказчику по умолчанию предоставляется обслуживание за тарифом Basic.

5. Гарантии и компенсации

В случае, если недоступность Услуг вызвана причинами, не оговоренными в разделе 6 настоящего Соглашения, Заказчику предоставляется компенсация.

Компенсация за недоступность Услуги в соответствующем отчетном периоде предоставляется Заказчику исключительно в виде вычета суммы компенсации из стоимости предоставления Услуги за следующий Отчетный период.

[1] Расширение указанного времени возможно только в рамках тарифных планов «Администрирование».

Компенсация рассчитывается для конкретной недоступной услуги, исходя из времени ее недоступности за отчетный период (таблица 2).

Время недоступности услуги	Размер компенсации тарифа **Basic** (% от ежемесячной стоимости услуг)	Размер компенсации тарифа **Premium** (% от ежемесячной стоимости услуг)
от 44 минут до 1 часа 30 минут	-	10 %
От 1 часа 31 минуты до 3 часов	-	25 %
От 3 часов 1 минуты до 10 часов	10 %	50 %
От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	25 %	70 %
От 24 часов	50 %	100 %

Таблица 2. Размер компенсаций

Под «началом срока недоступности Услуг» стороны договорились понимать время регистрации Заявки от Заказчика, в которой указывается на недоступность Услуги.

Услуга считается недоступной с момента получения заявки о недоступности от Заказчика и до отправки Исполнителем ответа о восстановлении доступности.

Оповещение о недоступности приходит от Заказчика путем обращения в службу технической поддержки Исполнителя путем оформления заявки через личный кабинет.

Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента прерывания предоставления услуги направить Заявку в службу технической поддержки Исполнителя, в которой указать период недоступности Услуг, а также желание получить компенсацию. В теме заявки следует указать «Компенсация по SLA».

В течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения вышеуказанной Заявки, Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будут указаны условия предоставления Заказчику компенсации за недоступность Услуг или мотивированный отказ от её предоставления. Размеры компенсации Заказчику приведены в Таблице 2 данного Соглашения.

6. Ограничение гарантий

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

1) нарушением функционирования телекоммуникационных сетей и/или оборудования третьих лиц;
2) сетевой атакой или несанкционированным доступом третьих лиц к оборудованию Исполнителя;
3) сбоем программного обеспечения, разработанного третьими лицами;
4) обстоятельствами непреодолимой силы;
5) отказами программного обеспечения, являющегося собственностью или арендуемого Заказчиком;
6) отказами аппаратного обеспечения, являющегося собственностью Заказчика;
7) сбоями системы DNS, находящимися за пределами прямого контроля Исполнителя, а также задержками распространения DNS информации;
8) действиями самого Заказчика или уполномоченных им лиц;
9) проведением Исполнителем срочных и плановых регламентных работ.

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.