

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

### **(Offerte)**

#### **1. Allgemeine Bedingungen und ihre Gültigkeit**

1.1. Diese AGB ("Offerte" oder „AGB“) regulieren die Bereitstellung der gebührenpflichtigen Dienstleistungen des Providers der Colobridge GmbH an den. Sie erstrecken sich auf alle Dienstleistungen und betreffen alle geschäftlichen Beziehungen des Providers und des Kunden. Die Bedingungen der Offerte betragen die Bedingungen des Vertrags zwischen dem Provider und dem Kunden ("Vertrag").

1.2. Durch die Abgabe seiner Bestellung bzw. Einreichung seiner Anfrage akzeptiert der Kunde, dass er die in dieser Offerte vorgesehene Bedingungen gelesen und akzeptiert hat. Alle zusätzlichen Vereinbarungen, die nicht bestimmt sind, bedürfen der Schriftform. Diese Bedingungen dieser Offerte sind auf der Internetseite der Colobridge GmbH veröffentlicht: <https://www.colobridge.net/de/docs>.

1.3. Colobridge GmbH ist berechtigt, einzelne Bedingungen der AGB zu ändern und ist verpflichtet, den Kunden darüber zu informieren. Dem Kunden wird mitgeteilt, innerhalb welcher Frist, diese Veränderung strittig gemacht werden darf. Falls keine Frist vorgegeben wird, gilt das Gesetz der Bundesrepublik Deutschland. Wurden die Veränderung nicht bestritten, gelten sie als akzeptiert durch den Kunden nach der Anfechtungsfrist.

1.4. Alle zusätzlichen schriftlichen Vereinbarungen, haben den Vorrang vor der AGB.

#### **2. Die Sicherheit der Daten**

2.1. Colobridge GmbH trägt keine Verantwortung für die Sicherheit der Daten, die auf ihren technologischen Ressourcen gespeichert und überarbeitet werden. Der Kunde ist verpflichtet, die Sicherungskopie der Daten auf dem Träger zu bewahren, der sich nicht auf dem technischen Plattform des Providers befindet. Im Fall der Informationsverlust trotz der durchgeführten Schutzprozeduren gegen Störungen ist der Kunde verpflichtet, die Sicherungskopien seiner Dateien für die Wiederherstellung der Dienstleistung sicherzustellen.

2.2. Der Provider trägt keine Verantwortung für die Unversehrtheit und die Ganzheit der Daten, die sich auf dem Server befinden, sowie für das mögliche Risiko, das mit den unrechtmäßigen Handlungen der dritten Personen in dem Internet verbunden ist.

2.3. Der Kunde bekommt die Zugangsdaten zu seinen Services sowie zu seinem persönlichen Kundenkonto, wo auch ein Ticket System integriert ist, um einen technischen Support und eine Beratung zu bekommen. Die Zugangsdaten sind vertraulich, der Kunde übernimmt die Verantwortung für den Schutz dieser Daten. Der Kunden übernimmt auch die Verantwortung für alle Handlungen, die in seinem Namen mit Hilfe seiner persönlichen Angaben im Internet verwirklicht werden.

#### **3. Die Datenschutz**

3.1. Der Provider verpflichtet sich, die personenbezogenen Daten des Kunden gemäß geltendem deutschen Recht zu erheben, zu verarbeiten und zu speichern und nicht an die dritte Person weiterzugeben, soweit dies nicht zur Erbringung der bestellten Dienstleistungen erforderlich ist.

3.2. Die persönlichen Daten des Kunden werden gesammelt, bearbeitet und benutzt nur zum Zweck der Ausführung des Vertrages, der Verbesserung und der Regulierung der Beziehungen zwischen den Vertragsparteien.

3.3. Der Kunde verpflichtet sich, gültige Informationen anzugeben und den Provider rechtzeitig über die vorliegenden Änderungen zu informieren. Der Provider ist auch berechtigt, die Papiere anzufordern, die den Kunden als eine Juristische Person identifizieren und legitimieren.

3.4. Der Provider hat kein Recht, die persönlichen Daten des Kunden den dritten Personen zu übergeben, mit Ausnahme von den Fällen, wenn es eine notwendige Bedingung für die Durchführung der Bezahlung oder der Überlassung der bestellten Dienstleistungen ist.

3.5. Die Korrespondenz zwischen den Parteien ist vertraulich und kann an die Dritten ohne beiderseitiges Einverständnis nicht übergeben werden.

3.6. Der Provider ist verpflichtet, eine Auskunft über den Kunden nach der rechtmäßigen Anfrage der Polizei oder anderer bevollmächtigter Instanzen zu geben.

3.7. Die Email-Adresse des Kunden wird ausschließlich für den Versand der Mitteilungen des informativen Charakters, zum Beispiel, der Mitteilungen über die aufgestellten Rechnungen, der Nachrichten, sowie für die Überlassung der informativen und technischen Unterstützung verwendet.

3.8. Der Kunde hat Recht, die Auskunft über seine persönlichen Daten, seine Zahlungen und Rechnungen anzufordern. Der Kunde ist berechtigt, die Löschung seiner persönlichen Daten anzufordern. Diese Forderung kann verweigert werden, falls gesetzliche oder andere wichtige Gründe vorhanden sind. Diese werden dem Kunden mitgeteilt.

#### **4. Die Dienstleistungen**

4.1. Der Umfang und die Anzahl der Dienstleistungen, die der Provider bereitstellt, werden von den Vertragsparteien durch die Auftragserteilung und Übernahme des Auftrags abgestimmt. Die genaue Aufzählung und der Wert der bereitgestellten Dienstleistungen werden in der Rechnung des Providers für den konkreten Zeitraum angezeigt.

4.2. Die Geräte und die Bestandteile des Systems, die für die Bereitstellung der Dienstleistung vom Provider verwendet werden, sind Eigentum des Providers, wenn nicht anders von den Parteien vereinbart wurde.

4.3. Colobridge GmbH hat das Recht, den Wert und den Umfang der Dienstleistungen zu ändern. Diese Veränderungen müssen den Handelsstandards entsprechen und die Interessen des Kunden berücksichtigen. Die rechtlichen Anforderungen können, zum Beispiel, der Grund für solche Veränderungen sein.

4.4. Der Kunde hat das Recht, die Qualität oder den Umfang der gelieferten Dienstleistung innerhalb von 14 Tagen ab Datum der Bereitstellung der Dienstleistung zu reklamieren, wenn diese nach seiner Meinung den festgelegten Beschreibungen nicht entspricht. Wird kein Anspruch innerhalb von diesem Zeitraum erhoben, gilt die Dienstleistung als vollständig erbracht.

4.5. Erfolgt die Reklamation über den Umfang und bzw. Qualität der Dienstleistung später als nach 14 Tagen nach dem Bereitstellungsdatum, ist der Anspruch nicht rechtskräftig. Die Dienstleistung gilt als vollständig erbracht.

4.6. Der Umfang und die Qualität jeder Dienstleistung wird durch die Beschreibung der Dienstleistung bestimmt, die zum Moment ihrer Bestellung gilt und auf der Webseite des Providers veröffentlicht ist, bzw. in einer zusätzlichen Vereinbarung oder einem Angebot schriftlich vereinbart ist. Wenn diese Beschreibung unbeabsichtigte Fehler enthält, muss der Provider, diese

Fehler in kürzester Frist zu korrigieren. Bei der Überlassung der Dienstleistung richtet sich der Provider nach der gültigen Beschreibung.

4.7. Der Provider muss die Verfügbarkeit aller Dienstleistungen maximal nahe zu 100% gewährleisten.

4.8. Der Provider verpflichtet sich, den Kunden über die möglichen Störungen sowie über die durchzuführenden Wartungsmaßnahmen zu informieren. Während der Durchführung der Wartungsmaßnahmen gilt die Dienstleistung als erbracht.

4.9. Die technischen Anfragen, die Störungsmeldungen werden über das Ticketsystem im Kundenkonto rund um die Uhr ohne Feiertage bearbeitet.

4.10. Die Zugangsdaten zum Kundenkonto werden dem Kunden nach der Auftragserteilung auf der Seite des Providers bereitgestellt.

4.11. Die Rahmen und die Bedingungen der Bereitstellung des technischen Supports, sowie die Servicequalität werden in einer zusätzlichen Dienstleistungsvereinbarung zusammengefasst. Diese ist ein untrennbarer Bestandteil dieses Vertrags.

4.12. Die Software, die vom Provider dem Kunden bereitgestellt wird, kann vom Kunden nur bestimmungsgemäß und nur während der Zeitdauer der Bereitstellung der Dienstleistungen vom Provider verwendet werden. Die Nutzungsrechte dürfen nicht an die Dritten übergeben werden. Nach der Bereitstellung der Dienstleistungen ist der Kunde verpflichtet, die Kopien der verwendeten Software zu entfernen. Diese Bedingungen richten sich nicht nach der Software, die sich im freien Zugang befindet, es gelten in diesem Fall nur die entsprechenden Bedingungen des Lizenzabkommens.

4.13. Der Provider gibt keine Garantien und wird von der Verantwortung für die Software und die Dienstleistungen der dritten Personen befreit, die von ihm dem Kunden als Wiederverkäufer oder als Partner gewährt waren. In diesen Fällen gelten die Garantien und die Grenzen der Verantwortung des Herstellers der bestellten Software oder des Lieferanten der Dienstleistungen.

## **5. Die Zahlungsbedingungen**

5.1. Die Dienstleistungen werden im Voraus bezahlt, wenn das Andere von den Vertragsparteien nicht abgestimmt und schriftlich festgestellt wurde.

5.2. Die Zahlung erfolgt in Form von Abbonnentenzahlung für die entsprechende Zahlungsperiode oder als einzige Zahlung im Falle der Bereitstellung der einzelnen Dienstleistung.

5.3. Die Abbonnentenzahlung beinhaltet die Zahlungsperiode. Der Kunde wählt ein Zahlungszyklus (1, 3, 6, 12, 24 Monate) bei der Abgabe der Bestellung aus. Die Zahlungsperiode entspricht der Zeitdauer des Vertrags.

5.4. Die Abbonnentenzahlung schließen die Installationsgebühr (falls vorhanden), Grundgebühr (für 1, 3, 6, 12 Monate) laufende Zahlungen und die Zahlungen für andere bestellte Dienstleistungen ein.

5.5. Die Häufigkeit der Zahlungen kann auf Kundenanfrage des mit Beachtung der Lauf- und Kündigungszeit des Vertrages geändert werden.

5.6. Die erste Rechnung wird bei der Bearbeitung der Bestellung ausgestellt; die Bestellung wird von dem Provider nur nach dem Eingang der ersten Zahlung auf der ersten Rechnung ausgeführt.

5.7. Die Preise für die angebotenen Dienstleistungen sind auf der Webseite des Providers [www.colobridge.net](http://www.colobridge.net) oder in den zusätzlichen schriftlichen Abkommen zum Vertrag (falls vorhanden) vereinbart.

5.8. Alle zusätzlichen schriftlichen Vereinbarungen über den Wert der Dienstleistungen, haben den Vorrang vor den Preisen, die auf der Webseite des Providers veröffentlicht sind.

5.9. Die Rechnungen werden nicht später, als 7 Tage vor dem Beginn der folgenden Zahlungsperiode, aufgestellt. Der Kunde wird darüber per Email benachrichtigt.

5.10. Der Kunde ist verpflichtet, den erstellten Rechnungen in seiner E-Mail und/oder seinem Kundenkonto verfolgen, und die Rechnungen innerhalb von 7 Tagen ab Rechnungsdatum zu bezahlen, auch wenn die Benachrichtigung aus einem beliebigen Grund nicht erhalten wurde.

5.11. Der Kunde kann die Rechnungen mittels der automatisierten elektronischen Zahlungssysteme (PayPal, WebMoney, Interkassa, Robokassa, die Kreditkarte) durch sein Kundenkonto oder per bargeldlose Überweisung auf das Konto des Providers bezahlen:

Empfänger: Colobridge GmbH

Bank: Berliner Sparkasse Landesbank Berlin

BIC (SWIFT): BELADEBEXX

IBAN:DE 04 1005 0000 0190 0992 24

5.12. Bei einer Banküberweisung von einem Bankkonto, dessen Währung nicht Euro ist, hat der Provider keinen Einfluss auf den Währungskurs. Bei allen anderen Zahlungssystemen behält der Provider sich das Recht vor, die Kosten aus den Bearbeitungsgebühren und Kursunterschiede auf den Kunden zu verlagern. Der Kunde übernimmt alle Kosten, die bei der Durchführung der Transaktion entstehen können.

5.13. Verwendet der Kunde eine Zahlungsweise, die zusätzliche Kosten erfordert, trägt der Kunde alle Kosten.

5.14. Die Rechnungen können als PDF-Dateien im Kundenkonto heruntergeladen werden. Auf Anfrage können sie per E-Mail oder in Papierform verschickt werden (für die Übersendung der Rechnungen kann eine Gebühr erhoben werden).

5.15. Falls eine Zahlung widerrufen wird, übernimmt der Kunde alle bei der Bearbeitung entstehenden Kosten.

## **6. Die Folgen einer Zahlungsverzögerung**

6.1. Der Provider hat das Recht, das Kundenkonto zu sperren und die Bereitstellung aller Dienstleistungen einzustellen, wenn die Rechnung nicht rechtzeitig beglichen wird. Dies kann zu einer vorzeitigen Vertragskündigung führen. In jedem Fall müssen nach Beendigung des Vertrages alle Verschuldungen dem Provider gegenüber beglichen werden.

6.2. Die Bereitstellung der Dienstleistung wird erst nach der Begleichung der Forderung fortgesetzt. Während des Zeitraums, in dem die Dienstleistung gesperrt war, gilt sie als erbracht.

6.3. Der Provider trägt keine Verantwortung für die Vollständigkeit der nicht gespeicherten Daten, deren Verlust durch eine Sperrung des Servers verursacht werden können.

## **7. Versenden von Anfragen (Tickets)**

7.1. Alle Anliegen wie Meldung einer Störung, Anfrage auf eine Erweiterung von Ressourcen, Anfrage auf eine technische Beratung etc. werden über das Ticketsystem im Kundenkonto (<https://my.Colobridge.net>) bearbeitet.

7.2. Die Registrierung und die Bearbeitung einer Anfrage werden im Ticketsystem ausgeführt.

7.3. Beim Versenden einer Anfrage (eines Tickets) gibt der Kunde folgende Information an:

- die Identifizierungsdaten (die IP-Adresse) des betroffenen Servers;
- die ausführliche Beschreibung der Anfrage oder der Störung (Screenshots sowie grafische Darstellungen des Fehlers sind erwünscht und/oder der graphischen Erklärungen in den Formaten .jpg/gif/png, wenn es anwendbar ist, erwünscht).
- weitere Informationen, die Lösung des Problems beschleunigen können (eine Schritt-für-Schritt-Beschreibung wie man den Fehler wiedergeben kann; genaue URL der bestimmten Seite, mit der die Meldung verbunden ist; die verwendete Kundensoftware u.ä.)

7.4. Falls für die Lösung des Problems ein Zugriff auf die Webseite und/oder auf den Server des Kunden notwendig sind, ist der Provider berechtigt, die Anmeldedaten des Serveradministrators anzufordern. Nachdem die Anfrage geschlossen wurde, ist der Kunde verpflichtet, diese Anmeldedaten zu ändern. Der Provider übernimmt keine Verantwortung für die Handlungen, die nach der Bearbeitung des Tickets mit den offengelegten Anmeldedaten ausgeführt werden.

## **8. Die Dauer und die Kündigung des Vertrags**

8.1. Der Vertrag tritt nach der Annahme der Bestellung vom Kunden in Kraft. Wurde die Bestellung über das Formular auf der Homepage vom Provider abgegeben, ist der Kunde zu der Bezahlung der ausgestellten Rechnung verpflichtet.

8.2. Wenn Anderes nicht schriftlich vereinbart wurde, ist die Gültigkeitsdauer des Vertrages gleich dem Zahlungszyklus (1, 3, 6, 12, 24 Monaten.), den der Kunde bei der Bestellung auswählt bzw. über eine Anfrage im Ticketsystem bestimmt. Der Beginn der Leistungsbereitstellung bleibt dabei bei dem Versand der Zugangsdaten zu dem Server.

8.3. Wenn der Antrag auf Kündigung des Vertrags nicht 14 Tage vor Ablauf der aktuellen Gültigkeitsdauer eingegangen ist, verlängert sich seine Geltungsdauer automatisch auf den weiteren Zeitraum, den dem vorigen gleich ist.

8.4. Der Kunde hat das Recht, seine Bestellung ohne Angabe eines Grundes innerhalb von 14 Tagen nach dem Beginn der Leistungsbereitstellung zu widerrufen. Der Beginn der Leistungsbereitstellung bleibt dabei bei dem Versand der Zugangsdaten zu dem Server. Der Kunde ist berechtigt, die Erstattung des gezahlten Betrages anzufordern. Der Provider ist berechtigt, diese Anforderung zurückzuweisen, falls der Kunde die Vertragsbedingungen sowie die Regeln einer gerechten Nutzung von Ressourcen verletzt hat. Die Widerrufung der Bestellung muss im Kundenkonto erfolgt sein.

8.5. Die Bedingung 8.4. gilt nicht für:

- Die Tarife Cloud FLEX, Premium Cloud, Private Cloud, Dedicated FLEX und die Dienstleistung Colocation;
- Die Software, (SSL-) die Zertifikate, die Lizenzen, die Bedienungsplatte, die Domänen;
- Die gebührenpflichtigen Dienste, die auf Bestellung vom Kunden durch die Mitarbeiter des Providers oder seine Partner erfüllt wurden.

8.6. Der Provider hat das Recht auf eine vorzeitige Kündigung des Vertrages, falls die objektiven Ursachen vorliegen, die keine Folgen der Tätigkeit oder der Untätigkeit des Kunden sind und der Bestimmung der Force-Majeureumstände nicht entsprechen. Der Provider ist verpflichtet, den Kunden über die Kündigung des Vertrags nicht später, als 14 Tage vor dem Ablauf des Vertrags zu informieren. Der Kunde wird telefonisch, per E-Mail oder über das Ticketsystem benachrichtigt. Die Gebühren für nicht genutzte Services werden erstattet.

8.7. Wenn der Kunde die Bedingungen der Offerte nicht oder nicht vollständig erfüllt, hat der Provider das Recht auf vorzeitige Kündigung des Vertrages. Der Kunde wird telefonisch, per E-Mail oder über das Ticketsystem informiert. Alle Einwände werden individuell berücksichtigt.

## **9. Die Rechte und die Verantwortung der Parteien**

9.1. Der Provider trägt keine Verantwortung für die Vereinbarkeit der bestellten Dienstleistungen oder der bestellten Hardware mit der vom Kunden verwendeten Software.

9.2. Der Provider trägt keine Verantwortung für den Erfolg des Projektes und für die wirtschaftliche Tätigkeit des Kunden.

9.3. Der Provider verpflichtet sich, die Dienstleistungen in jenem Umfang und der Qualität zu gewähren, die in den AGB oder im Vertrag und seinen Anhängen vereinbart wurde.

9.4. Die Server werden für die Administrierung durch den Kunden vermietet.

9.5. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für den Inhalt der Information, die auf seinem Server gespeichert wird, sowie für die installierte Software.

9.6. Der Kunde verpflichtet sich, Dienstleistungen von Colobridge GmbH gemäß den vereinbarten Bedingungen zu nutzen, und darauf zu achten, dass sein Zugang auf die Ressourcen des Providers und auf das Internetnetz nicht unrechtmässig verwendet wird.

9.7. Es ist verboten, die illegalen Daten und Software auf den Server des Providers zu speichern.

9.8. Der Provider übt keine regelmäßige Kontrolle des Inhalts der Webseiten des Kunden aus.

9.9. Der Provider hat das Recht, den Server des Kunden zu sperren, falls die darauf gespeicherten Daten gegen den vereinbarten Bedingungen, geistige Eigentumsrechte, die Geheimhaltungsregeln verstoßen und die Rechte von Dritten verletzen.

9.10. Colobridge GmbH hat das Recht, die Server des Kunden vorläufig zu sperren, falls es ein ausreichender Verdacht auf die obengenannten Verstöße besteht.

9.11. Der Provider trägt keine Verantwortung für den möglichen Schaden der Hardware oder der Software, wenn er vom Provider nicht absichtlich zugefügt wird.

9.12. Alle Forderungen auf den Schadensersatz wegen der Nichterfüllung des Vertrages oder seinen Bedingungen durch den Provider, seine Partner und Mitarbeiter, die einen Schaden dem Kunden zufügen, sind ausgeschlossen, mit Ausnahme von Fällen, wenn diese absichtlich oder durch ein fahrlässiges Handeln zugefügt wurden.

9.13. Colobridge GmbH trägt keine Verantwortung für den Schaden, der infolge der Ereignisse entstehen, die außer dem Einfluss des Providers erscheinen, zum Beispiel, die Force-Majeure, die Rechtsnormen oder andere ungeahnte und unabwendbare Umstände. In solchen Fällen bleiben alle finanzielle Verpflichtungen der Parteien unberührt.

## **10. Der Erfüllungsort und der Gerichtsstand**

10.1. Der Erfüllungsort dieses Vertrags ist einer von dem Provider gewählten Ort. Wenn es keine andere Information im Vertrag gibt, ist der Erfüllungsort Frankfurt am Main (Deutschland).

10.2. Die Regelung der Streite zwischen den Parteien geschieht in Rechtsanspruchordnung. Die Frist der Berücksichtigung des Anspruchs bildet 30 Tage ab Datum seines Erhalts.

10.3. Alle Meinungsverschiedenheiten, Streite, die die Parteien in Rechtsanspruchordnung nicht regulieren können, werden auf dem Rechtsweg im administrativen Gericht Charlottenburg, Berlin (Deutschland) bearbeitet. Der Kunde und der Provider haben auch das Recht, wegen der Ausführung des Vertrages vor Gericht zu klagen, das am Sitz des Beklagten zuständig ist.

## **11. Die Überlassung der Dienstleistungen an die Dritten**

11.1. Der Kunde hat das Recht, die Dienstleistungen, die er bei dem Provider erwirbt, den Dritten zu übergeben. Der Kunde gilt vertragsgemäß als der gerade Auftragnehmer. Nach vorheriger Absprache mit dem Provider, der Kunde bestimmt, welche Dienstleistungen und nach welchen Bedingungen er den dritten Personen gibt.

## **12. Sonstiges**

12.1. Wenn sich im Folgenden eine oder mehrere der Bedingungen der AGB ungültig aufweisen, bleiben alle anderen Bedingungen weiterhin gültig. Die ungültigen Bedingungen sollen im Laufe einer Zusammenarbeit geändert werden.

12.2. Es gilt die Gesetzgebung der Bundesrepublik Deutschland.

12.3. Ein wesentlicher Bestandteil des Vertrages, dessen Bedingungen in dieser Offerte festgelegt sind, sind die folgenden Dokumente:

12.3.1. Abkommen über das Bedienungsniveau;

12.3.2. Abkommen über das Administrationsniveau.

# Vereinbarung über das Bedienungsniveau

## 1. Gegenstand der Vereinbarung

Diese Vereinbarung über das Bedienungsniveau ist ein untrennbarer Teil des Vertrages über die Bereitstellung der Dienstleistungen (folgend genannt „Vereinbarung“ und „Vertrag“ entsprechend).

Diese Vereinbarung legt das Verfahren und die Bedingungen fest, um dem Kunden die festgelegten Indikatoren des Zugänglichkeitsniveaus der Dienste gemäß dem ausgewählten Tarifplan bereitzustellen.

Die Bedingungsniveaus werden dem Kunden angeeignet und verbreiten sich auf alle Dienste im Rahmen eines Benutzerkontos des Vertragspartners.

## 2. Begriffe und Bestimmungen

**Vorfall** ist jedes unvorhergesehene Ereignis, das eine Unterbrechung der Bereitstellung oder eine Verschlechterung der Qualität der Dienstleistungen verursacht oder verursachen kann.

**Bearbeitungsstunden der Anträge** sind das Zeitintervall, in dem der Provider Bedienungsarbeiten gemäß den Anträgen des Kunden durchführt. Die Bearbeitung von Anträgen erfolgt durch den Provider während der Arbeitszeit, sofern in dieser Vereinbarung nichts anderes bestimmt ist.

**Reaktionszeit** ist die Zeit vom Moment der Antragsregistrierung bis zum Zeitpunkt, wenn der Kunde die Bestätigung bekommt dass sein Antrag zur Bearbeitung kam.

**Benachrichtigungszeit** ist das Zeitintervall zwischen den aufeinanderfolgenden schriftlichen Mitteilungen über den aktuellen Stand der Ausführung des Antrags durch die Spezialisten des Providers.

**Die Hauptleistung** ist die Bereitstellung von Rechenleistung zur Miete (dedizierte Server, IaaS, DRaaS), sowie Colocation und BaaS.

**Geplante Arbeiten** sind eine Reihe von vorbeugenden Arbeiten zur Aufrechterhaltung des guten Zustands der Ausrüstung, des Netzwerks, der technischen Systeme und der Infrastruktur des Providers oder des Kunden. Sie werden vom Provider und seinen Vertragspartnern durchgeführt.

**Dringende Arbeiten** sind ein Komplex von außerplanmäßigen Arbeiten, die unverzüglich durchgeführt werden müssen, um verschiedene Notfälle und Störungen von Geräten, Netzwerken, technischen Systemen und Infrastruktur des Auftragnehmers oder des Kunden zu beseitigen oder zu verhindern. Sie werden vom Provider und seinen Vertragspartnern durchgeführt.

**Arbeitszeit** ist Werktage (Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage nach den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland) von 8:00 bis 20:00 UTC +1 (Berlin, Deutschland).

**Arbeitsfrei Zeit** ist Werktage (Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag) von 20:00 bis 8:00 UTC +1 (Berlin, Deutschland), Wochenende (Samstag und Sonntag) und Feiertage (nach deutschem Recht) ab 0 : 00 bis 0:00 UTC +1 (Berlin, Deutschland).

**Der Berichtszeitraum** ist ein Kalendermonat.

**Ersatzausrüstung** ist ein Server, der dem Kunden bei Bedarf für die Dauer der Behebung des Vorfalls zur Verfügung bereitgestellt wird.

## 3. Grenzen der Verantwortung

Die Vereinbarung über das Bedienungsniveau umfasst keine Arbeiten zur Administration und technischen Betreuung der dem Kunden erbrachten Leistungen. Die Administration und die technische Unterstützung erfolgen im Rahmen des Dienstes "Administration". Die Vergütungen gelten nur für Basisleistungen, die dem Kunden bereitgestellt werden.



#### 4. Indikatoren des Serviceniveaus

Die Dienstleistung beginnt vom Zeitpunkt ihres Anschlusses vom Provider.

Der Provider stellt dem Kunden Dienstleistungen mit einer Zugänglichkeit nicht niedrigeren angegebenen Indikator, der in dieser Vereinbarung bestimmt ist, gemäß dem gewählten Tarif.

Die Zugänglichkeit wird als Prozentsatz der Zeit der Dienstzugänglichkeit zur Gesamtzeit des Dienstes während des Berichtszeitraums gemessen, mit Ausnahme der in Abschnitt 6 dieser Vereinbarung aufgeführten Fälle.

Die Vereinbarung regelt die in Tabelle 1 angegebenen Qualitäts- und Zeitparameter.

Tarifencharakteristiken	Basic	Premium	Individual
Zugänglichkeit	99,5	99,9	Nach den Vertragsparteien vereinbarungen
Reaktionszeit für Anträge	2 Stunden	30 Min	
Benachrichtigungszeit vom Arbeitsablauf	4 Stunden	1 Stunde	
Die Zeit der bereitgestellten Ersatzrüstung	8 Stunden	3 Stunden	
Zugeteilte Zeit für die Bearbeitung geplanter Arbeiten durch Techniker im Rechenzentrum außerhalb der Arbeitszeit <sup>1</sup>	-	2 Stunden	
Die Bearbeitungszeit der Vorfälle	24*7	24*7	
Die Bearbeitungszeit der Bedienungsanträge durch die technische Unterstützung	8-20 Arbeitszeit 12/5 UTC +1 (Berlin)	24*7	
Die Höhe der maximalen Entschädigung	50% vom Monatswert des unzugänglichen Dienstleistung	100% vom Monatswert des unzugänglichen Dienstleistung	

Tabelle 1. Bedienungsniveaus (SLA)

Sofern die Vertragsparteien nichts anderes vereinbart haben, es wird dem Kunden die Bedienung nach dem Tarif Basic standardmäßig bereitgestellt

#### 5. Gewährleistungen und Entschädigungen

Im Fall der Unzugänglichkeit der Dienstleistungen aus den Gründen verursacht wird, die in Abschnitt 6 dieser Vereinbarung nicht aufgeführt sind, wird dem Kunden die Entschädigung bereitgestellt.

Die Entschädigung für die Unzugänglichkeit der Dienstleistungen im relevanten Berichtszeitraum wird dem Kunden ausschließlich in Form des Abzugs des Entschädigungsbetrags von den Kosten für die Bereitstellung der Dienstleistungen für den nächsten Berichtszeitraum gewährt. (Tabelle 2).

Die Unzugänglichkeitszeit der Dienstleistung	Der Umfang der Entschädigung des Tarifplans <b>Basic</b> (% vom Monatswert der Dienstleistungen)	Der Umfang der Entschädigung des Tarifplans <b>Premium</b> (% vom Monatswert der Dienstleistungen)
Von 44 Minuten bis 1 Stunde 30 Minuten	-	10 %

<sup>1</sup> Die Erweiterung der angegebenen Zeit ist nur im Rahmen der Taripläne "Administration" möglich.

Von 1 Stunde 31 Minuten bis 3 Stunden	-	25 %
Von 3 Stunden 1 Minute bis 10 Stunden	10 %	50 %
Von 10 Stunden 1 Minute bis 23 Stunden 59 Minuten	25 %	70 %
Von 24 Stunden	50 %	100 %

Tabelle 2. Entschädigungshöhe

Unter "dem Anfangspunkt der Unzugänglichkeit der Dienstleistungen" haben die Vertragsparteien vereinbart, den Zeitpunkt der Registrierung des Antrags vom Kunden zu verstehen, der die Unzugänglichkeit der Dienstleistungen anzeigt.

Die Dienstleistung gilt als nicht verfügbar ab dem Zeitpunkt des Erhalts eines Unzugänglichkeitsantrags des Kunden und bis zum Senden einer Antwort des Providers über die Wiederherstellung der Zugänglichkeit.

Die Mitteilung über die Unzugänglichkeit erfolgt vom Kunden durch Kontaktaufnahme mit der technischen Unterstützung des Providers durch Ausfüllen eines Antrags über sein persönliches Konto.

Um die Entschädigung zu erhalten, muss der Kunde innerhalb von 14 (vierzehn) Kalendertagen ab dem Datum der Unterbrechung der Dienstleistung einen Antrag an die technische Unterstützung des Providers senden, in dem sowie der Zeitraum der Unzugänglichkeit der Dienstleistung, als auch der Wunsch nach Entschädigung angegeben sind. Der Betreff des Antrags sollte "SLA Compensation" enthalten.

Der Provider verpflichtet sich, innerhalb von 14 (vierzehn) Kalendertagen nach Eingang des oben genannten Antrags eine Antwort auf den Antrag zu geben, in der die Bedingungen für die Entschädigung des Kunden für die Unzugänglichkeit der Dienstleistungen oder eine begründete Weigerung von deren Bereitstellung angegeben werden. Die Höhe der Entschädigung an den Kunden ist in Tabelle 2 dieser Vereinbarung aufgeführt.

## 6. Einschränkungen der Gewährleistungen

Die vorstehenden Gewährleistungen werden nicht gewährt, wenn die Unzugänglichkeit der Dienstleistung direkt oder indirekt verursacht wurde durch:

- 1) Störung im Funktionieren von Telekommunikationsnetzen und / oder Ausrüstung von dritten Personen;
- 2) den ein Netzwerkangriff oder unbefugten Zugriff der dritten Personen auf die Ausrüstung des Providers;
- 3) Ausfall von Software, die von dritten Personen entwickelt wurde;
- 4) Umstände höherer Gewalt
- 5) Ausfälle von Software, die sich im Eigentum des Kunden befindet oder vom Kunden gemietet wird;
- 6) Ausfälle von Hardware, die sich im Eigentum des Kunden befindet;
- 7) Ausfälle des DNS-Systems außerhalb der direkten Kontrolle des Provider sowie Verzögerungen bei der Verteilung von DNS-Informationen;
- 8) Handlungen des Kunden selbst oder seiner Bevollmächtigten;
- 9) Durchführung von dringenden und geplanten routinemäßigen Wartungsarbeiten durch den Provider.

# Vereinbarung über die Administrationsniveaus

## 1. Gegenstand der Vereinbarung

Diese Vereinbarung über die Administrationsniveaus ist ein untrennbarer Teil des Vertrags über die Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen (folgend im Text „Vereinbarung“ und „Vertrag“ entsprechen genannt).

Diese Vereinbarung legt das Verfahren und die Bedingungen für die Erbringung von Administrationsdienstleistungen dem Kunden gemäß dem ausgewählten Tarifplan fest.

In allen anderen Aspekten, die nicht in den Bedingungen dieser Vereinbarung vorgesehen sind, richten sich die Parteien nach den Bedingungen des Vertrags.

## 2. Begriffe und Bestimmungen

**Vorfall** ist jedes unvorhergesehene Ereignis, das eine Unterbrechung der Bereitstellung oder eine Verschlechterung der Qualität der Dienstleistungen verursacht oder verursachen kann.

**Bearbeitungsstunden der Anträge** sind das Zeitintervall, in dem der Provider Bedienungsarbeiten gemäß den Anträgen des Kunden durchführt. Die Bearbeitung von Anträgen erfolgt durch den Provider während der Arbeitszeit, sofern in dieser Vereinbarung nichts anderes bestimmt ist.

**Reaktionszeit** ist die Zeit vom Moment der Antragsregistrierung bis zum Zeitpunkt, wenn der Kunde die Bestätigung bekommt dass sein Antrag zur Bearbeitung kam.

**Benachrichtigungszeit** ist das Zeitintervall zwischen den aufeinanderfolgenden schriftlichen Mitteilungen über den aktuellen Stand der Ausführung des Antrags durch die Spezialisten des Providers.

**Vorfalllösungszeit** ist die Zeit zwischen dem Antragseingang beim Provider und dem Zeitpunkt, zu dem die Antwort über die Vorfalllösung auf den Vorfalllösungsantrag gesendet wird.

**Geplante Arbeiten** sind eine Reihe von vorbeugenden Arbeiten zur Aufrechterhaltung des guten Zustands der Ausrüstung, des Netzwerks, der technischen Systeme und der Infrastruktur des Providers oder des Kunden. Sie werden vom Provider und seinen Vertragspartnern durchgeführt.

**Dringende Arbeiten** sind ein Komplex von außerplanmäßigen Arbeiten, die unverzüglich durchgeführt werden müssen, um verschiedene Notfälle und Störungen von Geräten, Netzwerken, technischen Systemen und Infrastruktur des Auftragnehmers oder des Kunden zu beseitigen oder zu verhindern. Sie werden vom Provider und seinen Vertragspartnern durchgeführt.

**Arbeitszeit** ist Werktage (Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage nach den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland) von 8:00 bis 20:00 UTC +1 (Berlin, Deutschland).

**Bedienungsniveau (SLA)** legt das Verfahren und die Bedingungen fest, um dem Kunden die festgelegten Indikatoren für die Zugänglichkeit der Dienstleistung gemäß dem ausgewählten Tarifplan bereitzustellen.

**Arbeitsfrei Zeit** ist Werktage (Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag) von 20:00 bis 8:00 UTC +1 (Berlin, Deutschland), Wochenende (Samstag und Sonntag) und Feiertage (nach deutschem Recht) ab 0 : 00 bis 0:00 UTC +1 (Berlin, Deutschland).

**Der Berichtszeitraum** ist ein Kalendermonat.

**Inbetriebnahmearbeiten** sind Arbeiten an der Installation und Konfiguration des Dienstes, die einmalig während der Inbetriebnahmezeit durchgeführt werden.

## 3. Beschreibung des Dienstes

Der Administrationsdienst ist ein Komplex von Diensten, der darauf abzielt, den ununterbrochenen und stabilen Betrieb der vom Kunden verwendeten IT-Infrastruktur, Betriebs- und Software zu gewährleisten.

Die Administrationsdienste werden als Zusatz bestellt und dem Kunden im Rahmen der Dienstleistungen bereitgestellt:

- Public Cloud (IaaS, Cloud VDS, CVDS);
- Dedicated Server;
- Private Cloud;
- Colocation.

Der Dienst wird im Rahmen des gewählten Tarifs der Administration bereitgestellt.

Administrationstarife werden für einen bestimmten Dienst, eine virtuelle Maschine oder für die gesamte Recheninfrastruktur im Rahmen des Tarifs „IT-Outsourcing“ registriert.

Die Kosten des IT-Outsourcing-Tarifplans werden auf Grundlage der technischen Aufgabe (nachfolgend TA genannt) berechnet, die eine technische Überprüfung der Infrastruktur und eine mit dem Kunden vereinbarte Liste der Arbeiten umfasst.

#### **Folgende Prioritäten für die Bearbeitung von Anfragen sind vorgesehen:**

- **hohe Priorität** - Anfragen im Zusammenhang mit der vollständigen oder teilweisen Unzugänglichkeit der für den Kunden erbrachten Dienstleistungen oder mit einer erheblichen Verschlechterung der Qualität der dem Kunden erbrachten Dienstleistungen.
- **mittlere Priorität** - Anfragen im Zusammenhang mit einer vom Kunden gemäß SLA erklärten Leistungsminderung.
- **niedrige Priorität** – diese Priorität umfasst Anfragen nach Dienständerungen und Anfragen nach planmäßiger Wartung der Infrastruktur des Kunden.

Die Anfrage wird vom Provider nach ihrer Erstellung vom Kunden im Anwendungssystem oder automatisch nach Erhalt einer Benachrichtigung durch die Überwachungssysteme akzeptiert, wenn diese Leistung im Administrationspaket verfügbar ist.

Wird vom Überwachungssystem ein Problem festgestellt, wird der Kunde vom Provider über das Anwendungssystem und/oder telefonisch über den Vorfall informiert.

Ist eine Lösung des Problems nicht möglich und/oder liegt nicht im Verantwortungsbereich dieser Vereinbarung, ist der Provider verpflichtet, dem Kunden innerhalb der Benachrichtigungsfrist eine begründete Antwort gemäß dem vom Kunden bestellten SLA zu geben.

Für den Fall, dass der Kunde planmäßige Wartungsarbeiten durchführt, verpflichtet er sich, dem Provider Datum, Uhrzeit und Dauer der Durchführung spätestens sechs Arbeitsstunden vor Beginn mitzuteilen. Während des angegebenen Zeitraums reagiert der Kunde nicht auf Anfragen, die automatisch vom Überwachungssystem geöffnet werden.

#### **4. Das Verfahren zur Bereitstellung des Softwarekonfigurationsdienstes auf den Servern des Kunden**

Der Provider führt die durch die TA vorgeschriebenen oder in die Liste der ausgeführten Arbeiten gemäß dem bestellten Tarifplan aufgenommenen Arbeiten auf Anfrage des Kunden über das Anwendungssystem aus. Wenn das vom Kunden gewählte Administrationspaket die Überwachung der Dienstleistungen vorsieht, ergreift der Provider proaktive Maßnahmen zur Problemlösung. Wenn die im Verwaltungspaket zugeteilte Stundenzahl erschöpft ist, kann der Provider im Rahmen der Stundenunterstützung Arbeiten ausführen.

Der Dienst befasst sich nicht mit Problemen, die mit Webentwicklung, Skripting, Codeoptimierung oder Datenbankoptimierung verbunden sind.

Vorfälle werden rund um die Uhr 7 Tage pro Woche bearbeitet, geplante Arbeiten und Dienstanfragebearbeitungen werden gemäß den Bedingungen des vom Kunden gewählten Tarifplans des Bedienungsniveau (SLA) bearbeitet.

#### **5. Begrenzungen**

Diese Vereinbarung gilt nicht für die folgenden Fälle:

1. Probleme, die mit der Verwendung von Geräten, Dienstleistungen oder Software der dritten Personen (nicht vom Provider bereitgestellt) verbunden sind;
2. Probleme, die mit der Verwendung von Testversionen, vorläufigen oder anderen eingeschränkten Versionen und Ausgaben (einschließlich Alpha- und Betaversionen) der Software verbunden sind;
3. Probleme, die mit der Nichteinhaltung der Empfehlungen des Providers zu den Parametern der Dienstnutzung vom den Kunden verbunden sind;

4. Probleme, die mit unbefugten Handlungen oder dem Fehlen notwendiger Handlungen seitens des Kunden, seiner Auftragnehmer, Vertreter, Lieferanten und anderer Personen und / oder Organisationen verbunden sind, einschließlich Probleme, die sich aus dem Zugang zum Netzwerk des Kunden durch die oben genannten Personen und / oder Organisationen mit Hilfe von Passwörtern, Geräten oder anderen Mitteln zur Zugangskontrolle des Kunden ergeben, einschließlich Problemen, die mit der unzureichenden Sicherheit der oben genannten Mittel durch den Kunden verbunden sind;
5. Probleme, die mit der Benutzung der Dienste vom Kunden (völlig oder teilweise) außerhalb des vereinbarten Zeitraums für die Leistungserbringung verbunden sind.

## **Administrationstarife**

### **«Basic»**

Die gesamte Liste unten beschriebenen Arbeiten des Tarifs "Basic" wird während der Arbeitszeit ausgeführt. Die Punkte 1-4 des Abschnitts "Administrationstarif" Basic "" sind eine Liste der im Tarif enthaltenen Arbeiten.

#### **1. Basisanalyse:**

- Überprüfung der Serverzugänglichkeit;
- Verbrauchsüberprüfung der Serverrechenressourcen;
- Überprüfung der Systemprotokolle des Servers.

#### **2. Hardware-Unterstützung:**

- Hardware-Fehlerbehebung;
- Komponentenersatz;
- Firmware-Update (BIOS, IPMI, RAID-Controller);
- Umladung des Servers (auf Anfrage, vom technischen Fachmann des Rechenzentrums mit Hilfe der Bedienungstafel, mittels des Betriebssystems);
- Kommutierung, die Rekommutierung.

#### **3. Die Inbetriebnahme ( die Ersteinrichtung):**

- Betriebssysteminstallation;
- Einrichtung der Netzwerkverbindung;
- Import des virtuellen Serverimages (für IaaS-Dienst);
- Einrichtung der DNS-Zonen (im Fall der Registrierung der Domäne bei Colobridge);
- Einstellung der SSL-Zertifikate;
- Einstellung der Serverbedienungstafel, die mit dem Betriebssystem verträglich ist (VestaCP, cPanel, Plesk, ISPmanager);
- Verstellung von 3 Webseiten (ohne Optimierung und Einstellung) — Webseiten auf verbreiteten CMS (WordPress, Drupal, Joomla, MODX, 1C-Bitrix).

#### **4. Konsultierung:**

- Beratung in Fragen des Funktionalen, Konfigurationen, Möglichkeiten, technischer Eigenschaften der bereitgestellten Dienste.

### **«Managed OS»**

Punkte 1-6 des Abschnitts «Administrationstarif «Managed OS» sind eine Liste der Arbeiten, die im Tarif enthalten sind. Die verfügbare Arbeitszeit pro Monat beträgt 6 Stunden

#### **1. . Erweiterte Analyse:**

- Analyse des Serverressourcenverbrauchs;
- Analyse von Software-Betriebsprotokollen auf Fehler;
- Überprüfung der Netzwerkaktivität auf dem Server;
- Überprüfung des Servers auf Malware (Überprüfung des Servers mit clamav / maldet, Analyse der Scanergebnisse, Erstellung eines Berichts und Empfehlungen);
- Analyse der Webseitenarbeit.

#### **2. Hardware-Unterstützung:**

- Diagnostik der Hardware-Beschädigungen;
- Komponentenersatz;
- Firmware-Update (BIOS, IPMI, RAID-Controller);
- Umladung des Servers (auf Anfrage, vom technischen Fachmann des Rechenzentrums mit Hilfe der Bedienungstafel, mittels des Betriebssystems);
- Kommutierung, die Rekommutierung;
- Administration der RAID-массива и/или групп томов.

### 3. Administration des Betriebssystems (CentOS, Debian, Ubuntu, Windows Server):

- Einstellung/ Neueinstellung / Aktualisierung von Betriebssystemen mit Datenaufbewahrung;
- Einrichtung der Netzwerkverbindung;
- Einrichtung der SSH/RDP Verbindung;
- Leitung des Filesystems/ Einrichtung des Scheibensubsystems;
- Anschluss der externen Netzwerkspeicher;;
- Erstellung der Sicherungskopie/snapshot;
- Einrichtung der Erstellung von Sicherungskopien planmäßig (mittels des Dienstes BaaS oder Scripts zum externen Speicher, der Speicher wird zusätzlich bestellt);
- Einrichtung der Brandmauer und des Antivirenschutzes (Iptables, Fail2ban, Linux Malware Detect, ClamAV);
- Proaktive Überwachung (server status, Zugänglichkeit des Webservers, der Datenbanken баз данных, Rechenressourcen);
- Hilfe bei der Beseitigung der Reklamationsursachen /abuse (Spam, DDoS usw.).

### 4. Administration der Applikationen

- Administration von Apache, Nginx, IIS;
- Arbeitseinrichtung LAMP für Ansprüche der Webprojekte des Kunden;
- Einrichtung und Unterstützung der Mailserver;
- Durchführung der Einrichtungsoptimierung ;
- Einrichtung von L2TP, PPTP, OpenVPN;
- Einrichtung des Mailserver, Spamschutz der Filters und zugehörigen DNS-Einträge;
- Administration des Terminal-Servers;
- Rolleneinstellungen MS Windows (Active Directory, DNS, FileServer, IIS);
- Zugangseinstellung durch FTP, WinSCP;
- Einstellung des Vireschutzprogramms.

### 5. Die Inbetriebnahme ( die Ersteinrichtung):

- Einrichtung der DNS-Zonen (im Fall der Registrierung der Domäne bei Colobridge);
- Einstellung der SSL-Zertifikate;
- Einstellung der Serverbedienungstafel, die mit dem Betriebssystem verträglich ist (VestaCP, cPanel, Plesk, ISPmanager);
- Verstellung von 5 Webseiten mit Einrichtungsoptimierung — Webseiten auf verbreiteten CMS (WordPress, Drupal, Joomla, MODX, 1C-Bitrix).

### 6. Konsultierung:

- Beratung in Fragen des Funktionalen, Konfigurationen, Möglichkeiten, technischer Eigenschaften der bereitgestellten Dienste.

## «IT-outsourcing»

Zum Tarif «IT-outsourcing» gehört eine erweiterte Liste von Arbeiten zur Administration der Infrastruktur des Kunden gemäß der einzelnen technischen (TA) und den erforderlichen SLA-Parametern. TA wird gemeinsam mit dem Kunden gebildet und ist Bestandteil des Vertrages.

Nachfolgend (Punkte 1-6) ist eine nicht erschöpfende Liste der Arbeiten, die im Rahmen des Tarifs „IT-Outsourcing“ ausgeführt werden können.

1. Einrichtung von Terminalservern, Applikationsservern und 1C.
2. Implementierung und Administration von Überwachungssystemen.

3. Administration der Netzwerkeinfrastruktur.
4. Aufbau und Unterstützung von Mailsystemen auf Basis von Microsoft Exchange, Postfix, Exim.
5. Implementierung und Administration von Datensicherungssysteme.
6. Aufbau und Unterstützung von Virtualisierungssystemen auf Hyper-V-, VMware-, KVM-, Proxmox-Plattformen.