

Угода про рівні адміністрування

1. Предмет угоди

Ця Угода про рівні адміністрування є невід'ємною частиною Договору про надання телекомунікаційних послуг (далі іменуються по тексту — «Угода» і «Договір» відповідно).

Дана Угода визначає порядок і умови надання Замовнику послуг адміністрування відповідно до обраного тарифного плану.

У всьому іншому, що не передбачено умовами цієї Угоди, Сторони керуються умовами Договору.

2. Терміни та визначення

Інцидент — будь-яка непередбачена подія, яка викликає або може викликати переривання надання або зниження якості послуг.

Години обробки заявок — часовий інтервал, в який Виконавцем виконуються роботи по вирішенню поставлених завдань Замовника. Обробка заявок здійснюється виконавцем в Робочий час, якщо інше не визначено цією угодою.

Час реакції — час від моменту реєстрації заявки до отримання користувачем підтвердження, що його заявка прийнята до обслуговування.

Час оповіщення — часовий інтервал між письмовими повідомленнями фахівців Виконавця, які виконують роботи за заявкою.

Час вирішення інциденту — час між моментом отримання заявки Виконавцем і моментом надсилання відповіді на заяву про вирішення інциденту.

Планові роботи — комплекс профілактичних робіт з підтримки робочого стану обладнання, мережі, інженерних систем і інфраструктури Виконавця або Замовника. Виконуються силами Виконавця і його контрагентів.

Термінові роботи — комплекс позапланових робіт, які потрібно проводити оперативно для усунення або попередження різних аварійних ситуацій і несправностей обладнання, мережі, інженерних систем і інфраструктури Виконавця або Замовника. Виконуються силами Виконавця і його контрагентів.

Робочий час — будні дні (понеділок, вівторок, середа, четвер, п'ятниця, крім офіційних вихідних згідно законодавства Федеративної Республіки Німеччина) з 8:00 до 20:00 UTC+1 (Берлін, Німеччина).

Рівень обслуговування (SLA) — визначає порядок і умови забезпечення Замовнику встановлених показників рівня доступності послуг відповідно до обраного тарифного плану.

Неробочий час — будні дні (понеділок, вівторок, середа, четвер, п'ятниця) з 20:00 до 8:00 UTC+1 (Берлін, Німеччина), вихідні (субота та неділя) і святкові дні (згідно законодавства ФРН) з 0:00 до 0:00 UTC+1 (Берлін, Німеччина).

Звітний період — календарний місяць.

Пусконаладжувальні роботи — роботи з встановлення та налаштування послуги, що виконуються разово в період введення в експлуатацію.

3. Опис послуги

Послуга адміністрування — це комплекс послуг, спрямований на забезпечення безперебійної, стабільної роботи ІТ-інфраструктури, операційного та програмного забезпечення, використовуваного Замовником.

Послуги адміністрування замовляються як доповнення і надаються Замовнику в рамках послуг:

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

Послуга надається в рамках обраного Тарифу адміністрування.

Тарифи адміністрування реєструються на конкретну послугу, віртуальну машину або на всю обчислювальну інфраструктуру в рамках тарифу «IT-outsourcing».

Вартість тарифного плану **IT-outsourcing** формується на підставі технічного завдання (далі — ТЗ), яке включає в себе технічний аудит інфраструктури і узгоджений з Замовником перелік робіт.

Передбачені наступні пріоритети обробки звернень:

- **Високий** — звернення, пов'язані з повною або частковою недоступністю послуг що надаються Замовнику або послуг зі значним погіршенням якості роботи.
- **Середній** — заявки, пов'язані зі зниженням заявленої Виконавцем продуктивності послуг згідно SLA.
- **Низький** — до даного пріоритету відносяться заявки на зміну послуги та запити на планове обслуговування інфраструктури Замовника.

Звернення приймається в роботу Виконавцем після його створення Замовником в системі заявок або автоматично, після отримання повідомлення з систем моніторингу, в разі наявності даної послуги в пакеті адміністрування.

При виявленні проблеми системою моніторингу Замовник буде повідомлений Виконавцем про інцидент через систему заявок та/або по телефону.

Якщо вирішення проблеми неможливе і/або знаходиться не в рамках зони відповідальності, передбаченої цією угодою, Виконавець зобов'язаний надати Замовнику аргументовану відповідь в рамках часу оповіщення, згідно заявленого Замовником SLA.

У разі проведення Замовником планових профілактичних робіт він зобов'язується повідомити Виконавця про дату, час і тривалість їх проведення не пізніше ніж за шість робочих годин до їх початку. У зазначений період Виконавець не буде реагувати на звернення, відкриті автоматично системою моніторингу.

4. Порядок надання сервісу Конфігурування ПО на серверах замовника

Виконавець виконує роботи, обумовлені по ТЗ або включені до переліку виконуваних робіт по замовленому тарифному плану, згідно зі зверненням Замовника через систему заявок. У разі, якщо обраний замовником пакет Адміністрування передбачає моніторинг послуг, Виконавець виконує проактивні заходи для вирішення проблем. Якщо кількість годин виділених в пакеті адміністрування вичерпано, то Виконавець може виконати роботи в рамках погодинної підтримки.

В рамках послуги не вирішуються питання, пов'язані з веб-розробкою, написанням скриптів, оптимізацією роботи коду або оптимізацією баз даних.

Обробка інцидентів виконується цілодобово і без вихідних, планові роботи і обробка запитів на обслуговування виконуються відповідно до умов обраного Замовником тарифного плану Рівня обслуговування (SLA).

5. Обмеження

Дана угода не поширюється на такі випадки:

1. Проблеми, пов'язані із застосуванням стороннього (не наданого Виконавцем) обладнання, служб або програмного забезпечення;
2. Проблеми, пов'язані із застосуванням пробних, попередніх чи інших обмежених версій і випусків (в тому числі альфа- і бета-версій) програмного забезпечення;
3. Проблеми, пов'язані з невиконанням Замовником рекомендацій Виконавця щодо параметрів використання послуг;
4. Проблеми, пов'язані з несанкціонованими діями або відсутністю необхідних дій з боку Замовника, його підрядників, агентів, постачальників та інших осіб і/або організацій, в тому числі проблеми, що виникли в результаті отримання вищезгаданими особами та/або організаціями доступу до мережі Виконавця за допомогою паролів, обладнання або інших засобів контролю доступу Замовника, включаючи проблеми, що виникли в результаті неналежного забезпечення безпеки вищевказаних засобів Замовником;
5. Проблеми, пов'язані з використанням Замовником послуг (повністю або частково) за межами передбаченого терміну надання послуг Виконавцем.

Тарифи адміністрування «Basic»

Весь перелік нижчеописаних робіт тарифу «Basic» виконується в робочий час. Пункти 1-4 розділу «Тариф адміністрування «Basic»» представляють собою перелік робіт, включених в тариф.

1. Базовий аналіз:

- Перевірка доступності сервера;
- Перегляд обсягу обчислювальних ресурсів сервера;
- Перевірка системних журналів сервера.

2. Підтримка апаратної частини:

- Діагностика несправностей апаратних комплектуючих;
- Заміна компонентів;
- Оновлення прошивок (BIOS, IPMI, RAID-контролер);
- Перезавантаження сервера (за запитом, технічним фахівцем ЦОД, за допомогою панелі управління (KVM), засобами ОС);
- Комутація, перекомутація.

3. Пусконаладжувальні роботи (первинна настройка):

- Установка ОС;
- Налаштування мережевого підключення;
- Імпорт образу віртуального сервера (для послуги IaaS);
- Налаштування DNS-зон (в разі реєстрації домену в Colobridge);
- Установка SSL-сертифікатів;
- Установка панелі управління сервером, сумісної з операційною системою (VestaCP, cPanel, Plesk, ISPmanager);
- Перенесення трьох сайтів (без оптимізації і настройки) — сайти на поширених CMS (WordPress, Drupal, Joomla, MODX, 1С-Бітрікс).

4. Консалтинг:

- Консультації з питань функціоналу, конфігурацій, можливостей, технічних особливостей послуг, що надаються.

«Managed OS»

Пункти 1-6 розділу «Тариф адміністрування» Managed OS» є переліком робіт, включених в тариф. Доступна кількість годин робіт на місяць — 6 годин.

1. Розширений аналіз:

- Аналіз споживання ресурсів сервера;
- Аналіз журналів роботи ПО на предмет помилок;
- Перевірка мережевої активності на сервері;
- Перевірка сервера на шкідливе ПЗ (перевірка сервера за допомогою clamav/maldet, аналіз результатів сканування, складання звіту і рекомендацій);
- Аналіз роботи сайтів.

2. Підтримка апаратної частини:

- Діагностика несправностей апаратних комплектуючих;
- Заміна компонентів;
- Оновлення прошивок (BIOS, IPMI, RAID-контролер);
- Перезавантаження сервера (за запитом, технічним фахівцем ЦОД, за допомогою панелі управління (KVM), засобами ОС);
- Комутація, перекомутація;
- Адміністрування RAID-масиву і/або груп томів.

3. Адміністрування ОС (CentOS, Debian, Ubuntu, Windows Server):

- Встановлення/перевстановлення/оновлення операційних систем зі збереженням даних;
- Налаштування мережевого підключення;
- Налаштування SSH/RDP з'єднання;
- Управління файловою системою/настройка дискової підсистеми;
- Підключення зовнішніх мережевих сховищ;
- Створення резервної копії/snapshot;
- Налаштування створення резервних копій за розкладом (послугою BaaS або скриптом на зовнішнє сховище, сховище замовляється додатково);
- Налаштування брандмауера і антивірусного захисту (Iptables, Fail2ban, Linux Malware Detect, ClamAV);
- Проактивний моніторинг (server status, доступність веб-сервера, баз даних, обчислювальних ресурсів);
- Допомога в усуненні причин скарг/abuse (спам, DDoS і т.д.).

4. Адміністрування додатків

- Адміністрування Apache, Nginx, IIS;
- Налаштування роботи LAMP під вимоги web-проектів клієнта;
- Налаштування і підтримка поштових серверів;
- Проведення оптимізації налаштувань;
- Налаштування L2TP, PPTP, OpenVPN;
- Налаштування поштового сервера, антиспам фільтрів і супутніх DNS-записів;
- Адміністрування термінального сервера;

- Установка ролей MS Windows (Active Directory, DNS, FileServer, IIS);
- Налаштування доступу по FTP, WinSCP;
- Установка антивіруса.

5. Пусконаладжувальні роботи (первинна настройка):

- Налаштування DNS-зон (в разі реєстрації домену в Colobridge);
- Установка SSL-сертифікатів;
- Установка панелі управління сервером, сумісної з операційною системою (VestaCP, cPanel, Plesk, ISPmanager);
- Перенесення п'яти сайтів з оптимізацією настроек — сайти на поширених CMS (WordPress, Drupal, Joomla, MODX, 1С-Бітрікс).

6. Консалтинг:

- Консультації з питань функціоналу, конфігурацій, можливостей, технічних особливостей послуг, що надаються.

«IT-outsourcing»

В тариф «IT-outsourcing» входить розширений перелік робіт з адміністрування інфраструктури клієнта відповідно до індивідуального Технічного завдання (ТЗ) і необхідних параметрів SLA. ТЗ формується спільно з клієнтом і є невід'ємною частиною договору про надання послуг.

Нижче (пункти 1-6) наведено не вичерпний список робіт, які можуть виконуватися в рамках тарифу «IT-outsourcing».

1. Налаштування термінальних серверів, серверів додатків і 1С.
2. Впровадження та адміністрування систем моніторингу.
3. Адміністрування мережевої інфраструктури.
4. Побудова і підтримка поштових систем на Microsoft Exchange, Postfix, Exim.
5. Впровадження та адміністрування систем резервного копіювання.
6. Побудова і підтримка систем віртуалізації на платформах Hyper-V, VMware, KVM, Proxmox.