

Договір про надання телекомунікаційних послуг

№ 1234567890-17

Замовник:

Фірма:	Colobridge GmbH
Вулиця, буд.кв.:	Scharfe Lanke 109-131
Поштовий індекс, місто:	13595, Berlin
Країна:	Germany
В особі:	Марченко Кирило

Виконавець:

Фірма:	Colobridge GmbH
Вулиця, буд.кв.:	Scharfe Lanke 109-131
Поштовий індекс, місто:	13595, Berlin
Країна:	Germany
В особі:	Марченко Кирило

Договір про надання телекомунікаційних послуг

№ 1234567890-17

_____ (найменування контрагента), іменован_ надалі «Замовник», в особі _____ (посада, П.І.Б.), який(а) діє на підставі _____ (Статуту/Довіреності), з одного боку, і Colobridge GmbH, іменоване в подальшому «Виконавець», в особі директора Марченко Кирила, який діє на підставі Статуту, з іншого боку, уклали цю угоду про наступне:

1. Предмет Договору

1.1. Виконавець забезпечує фізичній або юридичній особі, іменованій надалі «Замовник» надання доступу до телекомунікаційних послуг в мережі Інтернет на підставі даного Договору та додатків до нього. Предметом Договору є надання Замовнику можливості розміщення, інформації, даних і/або обладнання Замовника на технічних ресурсах Виконавця та/або інших осіб, підключених до мережі Інтернет.

1.2. Специфікація послуги міститься в Додатку №2, який є невід'ємною частиною даного Договору.

2. Загальні положення та умови

2.1. Даний Договір набирає чинності з моменту його підписання і діє протягом _____ (_____) місяців. Якщо жодна зі Сторін не виявляє бажання припинити договірні відносини по закінченню терміну їх дії, Договір продовжується автоматично на тих же умовах на 12 (дванадцять) місяців.

2.2. Сторони дійшли згоди про можливість обміну факсимільними і/або відсканованими копіями підписаних документів, які мають юридичну силу до моменту обміну їх на оригінали.

2.3. Даний Договір може бути змінений або розірваний тільки за обопільною згодою Сторін.

2.4. Будь-яка із Сторін може відмовитися від продовження Договору після закінчення строку його дії. Ініціююча Сторона повинна повідомити іншу Сторону про свій намір не продовжувати Договір як мінімум за один місяць до закінчення поточного терміну дії Договору. Замовник повинен повідомити про даний намір шляхом направлення повідомлення на електронну пошту billing@colobridge.net або через систему заявок в особистому кабінеті Замовника. Виконавець повинен повідомити Замовника про свій намір через систему заявок в особистому кабінеті Замовника. Всі фінансові заборгованості, відкриті на момент розірвання Договору, повинні бути погашені.

2.5. Невід'ємною частиною даного Договору є Оферта (пропозиція) компанії (Додаток №1). У разі виникнення розбіжностей між окремими пунктами Оферти та цього Договору, дійсним вважається останній.

2.6. Початком надання послуги вважається дата введення в експлуатацію всіх компонентів програмно-апаратного комплексу та направлення Замовнику даних доступу до обладнання за допомогою електронної пошти.

2.7. Рівень якості послуг регулюється угодою про рівень обслуговування (див. Додаток 3).

2.8. Порядок і умови надання Замовнику послуг адміністрування регулюються угодою про адміністрування сервісу (Додаток 4).

3. Умови оплати

3.1. Оплата послуг Виконавця проводиться Замовником авансом за кожні ____ (_____) місяців на підставі виставленого Виконавцем рахунку.

3.2. Після підписання Договору Замовнику будуть надані дані доступу в Особистий кабінет на сайті <https://my.colobridge.net> і виставлений перший рахунок.

3.3. Повна специфікація послуги міститься в Додатку №2, який є невід'ємною частиною даного Договору.

3.4. Валютою даного договору є євро.

	Виконавець	Замовник
Назва	Colobridge GmbH	
Юридична адреса	Scharfe Lanke 109-131 13595 Berlin Germany	
Поштова адреса	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/ЄДРПОУ / Rg.Nr .:	137986 B	
St.-Nr./ИНН/ІПН/ТІН:	29 253 30544	
Ust-Id.Nr./VAT:	DE 272131073	
Розрахунковий рахунок:	190099224	
Кореспондентський рахунок:	-	
IBAN:	DE04 1005 0000 0190 0992 24	
SWIFT (BIC):	BELADEBEXXX	
Повне найменування банку:	Berliner Sparkasse	
Місцезнаходження банку:	Berlin	

Замовник

Посада:

Ім'я: _____

Дата: «___» _____ 202_ р

Печатка:

Підпис: _____

Виконавець

Директор

Марченко Кирило

«___» _____ 202_ р

Додаток №1

до Договору про надання телекомунікаційних послуг
№ _____ / __ від «__» _____ 202__ р

Оферта

1. Загальні положення і дія умов

1.1. Дана оферта регулює надання платних послуг Виконавцем Замовнику і поширюється на всі послуги і всі ділові відносини Виконавця і Замовника.

1.2. Факт розміщення замовлення Замовником означає, що Замовник прочитав і приймає дані умови. Всі додаткові домовленості і угоди повинні бути оформлені в письмовому вигляді. Умови даної оферти опубліковані на домашній Інтернет-сторінці компанії Colobridge GmbH <http://www.colobridge.net>.

1.3. Виконавець має право в односторонньому порядку змінювати дані умови, попередньо повідомивши про зміни Замовнику. Також Замовнику буде повідомлено, протягом якого часу він може оскаржити зроблені зміни. Якщо ніякої інформації щодо термінів оскарження не було надано, вони визначаються законодавством ФРН. У разі, якщо зміни не були оскаржені, вони вважаються узгодженими Замовником.

1.4. Всі додаткові угоди і домовленості, зафіксовані в письмовій формі, мають перевагу перед цими умовами в разі виникнення протиріч між ними.

2. Безпека інформації

2.1. Виконавець не несе відповідальності за безпеку інформації, розміщеної Замовником на технологічних ресурсах Виконавця. Замовник зобов'язаний зберігати резервну копію даних на носії, що знаходиться поза техмайданчиком Виконавця та/або залучених ним осіб. У разі, якщо втрата інформації, незважаючи на проведені процедури щодо захисту обладнання від збоїв, все ж сталася, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю резервні копії своїх даних для відновлення послуги.

2.2. Виконавець не несе відповідальності за збереження і цілісність даних, що знаходяться на сервері, а також за можливий ризик, пов'язаний з неправомірними діями третіх осіб в мережі Інтернет.

2.3. Виконавець організовує надання Замовнику даних доступу до замовлених послуг та в кабінет Замовника з інтегрованою внутрішньою системою заявок для отримання технічної та інформаційної підтримки. Дана інформація є конфіденційною, відповідальність за її збереження від несанкціонованого доступу несе Замовник. Також він переймає відповідальність за всі дії, здійснювані від його імені за допомогою його особистих реквізитів у мережі Інтернет.

3. Захист даних

3.1. Виконавець зобов'язується збирати, обробляти і зберігати особисті дані Замовника відповідно до чинного німецького законодавства і не передавати їх третім особам, якщо це не є необхідним для надання замовлених послуг.

3.2. Особисті дані Замовника будуть збиратися, оброблятися і використовуватися виключно з метою виконання, поліпшення і регулювання відносин Сторін в рамках даної оферти і надання послуг.

3.3. При оформленні замовлення Замовник зобов'язаний вказати дійсну інформацію про себе і повідомляти Виконавця про відповідні зміни, а також надати на вимогу Виконавця документ, що засвідчує і ідентифікує Замовника і його юридичний статус.

3.4. Виконавець не має права передавати особисті дані Замовника третім особам за винятком тих випадків, коли це є необхідною умовою для проведення оплати або надання замовлених

послуг.

3.5. Листування між Сторонами є конфіденційною інформацією і не може бути передане третім особам без обопільної згоди Сторін.

3.6. Виконавець зобов'язаний надати інформацію про Замовника за правомірним запитом поліції або інших уповноважених інстанцій.

3.7. Електронна пошта Замовника використовується виключно для розсилки повідомлень інформаційного характеру, наприклад, повідомлень про виставлені рахунки, новин, а також для надання інформаційної та технічної підтримки.

3.8. Замовник має право запросити довідку про поточний стан його облікового запису, видалення або блокування його послуг або його особистих даних. У виконанні запиту на видалення може бути відмовлено при наявності законних або інших об'єктивних підстав, передбачених в контракті і/або правилах компанії.

4. Надані послуги

4.1. Програмно-апаратний комплекс, який використовується Виконавцем для надання послуги Замовнику, залишається власністю Виконавця, якщо інше не було погоджено Сторонами.

4.2. Виконавець має право змінювати вартість і обсяг послуг, що надаються. Дані зміни повинні відповідати торговим стандартам і враховувати інтереси Замовника. Підставою для подібних змін можуть бути, наприклад, правові вимоги або норми.

4.3. Замовник має право пред'явити претензію про якість або обсяг наданої послуги протягом 14 днів з моменту надання послуги, що не відповідає, на його думку, цим умовам послуги. Якщо протягом цього терміну претензії не надійшло, послуга вважається наданою якісно і в повному обсязі.

4.4. Якщо про невідповідність послуги заявленому обсягу або якості було заявлено пізніше, ніж через 14 днів з моменту її надання, дана претензія є недійсною і не буде розглянута. Послуга вважається наданою в повному обсязі і заявленій якості.

4.5. Обсяг і якість кожної окремо взятої послуги визначається описом послуги, дійсним на момент її замовлення, що розміщений на домашній сторінці Виконавця, адреса повідомляється Замовнику Виконавцем додатково, або додатково Угодою до Оферти, оформленою в письмовій формі.

4.6. Виконавець зобов'язується забезпечувати доступність всіх послуг максимально близько до показника в 100%.

4.7. Виконавець зобов'язується інформувати Замовника про можливі збої в роботі, а також про профілактичні процедури, що проводяться. Під час проведення профілактичних робіт послуга вважається наданою.

4.8. Технічні питання і повідомлення про неполадки обробляються через внутрішню систему заявок в особистому кабінеті Замовника в режимі 24 години на добу, в тому числі на вихідних і в святкові дні.

4.9. Дані доступу в особистий кабінет будуть надані Замовнику після розміщення замовлення на сторінці Виконавця.

4.10. Рамки і умови надання технічної підтримки, а також рівень якості обслуговування регулюються Угодою про рівень обслуговування, яка опублікована на домашній сторінці Виконавця і є невід'ємною частиною даного Договору.

4.11. Програмне забезпечення, що надається Виконавцем Замовнику, може бути використане Замовником тільки за призначенням і тільки під час дії Договору. Права користування не можуть бути передані третім особам. Після закінчення дії Договору Замовник зобов'язаний видалити копії використовуваного програмного забезпечення. Дані умови не поширюються на програмне забезпечення, яке знаходиться у вільному доступі, в даному випадку діють тільки відповідні умови ліцензійної угоди.

4.12. Виконавець не дає ніяких гарантій і звільняється від відповідальності за програмне забезпечення і послуги третіх осіб, які були надані їм Замовнику на правах реселлера або партнера. В даних випадках діють гарантії та межі відповідальності виробника замовленого

програмного забезпечення або постачальника послуг.

4.13. Особливі правила для послуги Colocation.

4.13.1. Виконавець надає підключення до мережі Інтернет однієї або декількох серверних систем або іншого обладнання Замовника на основі підписаного Договору. Виконавець зобов'язується надати Замовнику безперервне підключення до мережі Інтернет, Замовник приймає той факт, що 100%-ва доступність неможлива.

4.13.2. Обладнання буде розміщено в одному з ЦОД, використовуваних Виконавцем.

Інформаційна та комунікаційна інфраструктури використовуваного ЦОД оснащені відповідною системою безпеки, структурою адміністративно-господарського управління та іншими необхідними послугами.

4.13.3. Кожна стійка відповідає наступним базовим вимогам:

- Зарезервована система енергопостачання (Коло А + В)
- Система безперебійного електроживлення
- Зарезервована система охолодження
- Підключення до мережі Інтернет
- Система захисту від пожеж
- IP-адреси згідно з правилами видачі IP-адрес RIPE.

5. Умови оплати

5.1. Надання послуг здійснюється на основі передоплати їхньої вартості, якщо інше не було домовлено Сторонами і зафіксовано в письмовій формі.

5.2. Абонентська плата включає в себе платіжний період, тривалість якого Замовник обирає при замовленні послуги (1, 3, 6, 12, 24 міс.) і дорівнює терміну дії оферти.

5.3. Оплата Замовником послуги, що надається Виконавцем, включає в себе установчу плату, періодичні (за 1, 3, 6, 12 міс.) і поточні платежі, а також плату за інформаційні та інші послуги.

5.4. Періодичність сплати може бути змінена на вимогу Замовника з дотриманням термінів дії і розірвання Договору.

5.5. Перший рахунок буде виставлений в процесі оформлення замовлення, замовлення приймається Виконавцем до виконання тільки після надходження платежу за першим рахунком.

5.6. Ціни на пропоновані послуги вказані в додаткових угодах до Договору і/або на домашній інтернет-сторінці Виконавця — www.colobridge.net.

5.7. Всі додаткові індивідуальні угоди і Домовленості про вартість послуг, що надаються, в разі оформлення таких в письмовій формі, мають перевагу перед цінами, вказаними на домашній сторінці Виконавця.

5.8. Рахунки за періодичними платежами будуть виставлятися не пізніше, ніж за 7 днів до початку наступного розрахункового періоду. Відповідне повідомлення буде відправлено Замовнику на його електронну пошту.

5.9. Замовник зобов'язується стежити за рахунками, що виставляються, в своїй електронній пошті і/або особистому кабінеті і оплачувати їх протягом 7 днів з моменту виставлення, в тому числі, якщо повідомлення про новий рахунок з будь-якої причини не було отримано.

5.10. Замовник може оплатити рахунки за допомогою електронних платіжних систем (PayPal, WebMoney, Interkassa, кредитна карта) через Клієнтський кабінет або безготівковим переказом на рахунок Провайдера:

Одержувач: Colobridge GmbH

Банк: Berliner Sparkasse Landesbank Berlin

BIC (SWIFT): BELADEVEXXX

IBAN:DE04 1005 0000 0190 0992 24

5.11. При оплаті рахунку Замовником безготівковим переказом в будь-якій іншій валюті, крім євро, Виконавець не має впливу на курс валюти. При оплаті рахунку Замовником іншими запропонованими способами Виконавець має право самостійно визначити курс валюти. Всі

можливі витрати, пов'язані з курсовою різницею валют, несе Замовник. Замовник переймає всі витрати, що виникають при проведенні транзакції.

5.12. Якщо Замовник використовує спосіб оплати, що вимагає додаткових витрат на його прийом і обробку, всі витрати переймає Замовник.

5.13. Замовник може завантажити рахунки в форматі pdf в своєму Клієнтському кабінеті. За запитом Замовника вони можуть бути вислані на електронну пошту або в паперовому варіанті (за пересилку оригіналів документів може стягуватися плата в розмірі 3 євро за лист на розсуд Виконавця).

5.14. При неможливості списання коштів або при процедурі Chargeback Замовник несе всі можливі витрати.

6. Наслідки затримки оплати

6.1. Виконавець має право заблокувати обліковий запис Замовника та надання всіх послуг, якщо оплата по одному з виставлених рахунків не надійшла вчасно. Також за блокуванням може послідувати дострокове розірвання Договору. У будь-якому випадку, після розірвання Договору існуюча заборгованість повинна бути погашена Замовником.

6.2. Блокування надання послуг через заборгованість може бути зняте тільки після погашення заборгованості. Послуга протягом періоду блокування вважається наданою в повній мірі.

6.3. Виконавець не гарантує, що після блокування сервера послуга може бути відновлена до початкового стану.

7. Порядок подачі заявок

7.1. Заявка — звернення Замовника в службу технічної підтримки Виконавця з метою усунення інцидентів, обслуговування, ініціалізації зміни складу і/або обсягу послуг, що надаються, отримання консультаційних послуг через систему заявок в особистому кабінеті Замовника на сайті <https://my.colobridge.net>.

7.2. Реєстрація, обробка і облік заявок Замовника проводиться в автоматизованій системі заявок.

7.3. В спрямованій Заявці Замовник зазначає таку інформацію:

- ідентифікаційні дані Послуги (ID продукту, IP-адреса);
- докладний опис завдання або Інциденту (бажаним є додавання скріншотів і/або графічних пояснень в форматах .jpg/gif/png, якщо є);
- інформацію, що дозволяє прискорити вирішення задачі або проблеми (покроковий опис дій по відтворенню Інциденту; URL конкретної сторінки, з якою пов'язана Заявка; використовуване Замовником програмне забезпечення і т.п.).

7.4. У разі, якщо для обробки Заявки потрібно зробити певні дії на сайті та/або сервері Замовника, Виконавець має право запросити облікові дані адміністратора для доступу до сайту і/або серверу Замовника. Відразу після обробки Заявки Замовник зобов'язується змінити надані облікові дані. Виконавець не несе відповідальності за дії, вчинені з використанням облікових даних Замовника після обробки Заявки.

8. Термін дії та розірвання Договору

8.1. Договір набуває чинності після прийняття замовлення від Замовника. Після того, як замовлення було відправлено через форму на домашній сторінці Виконавця та/або його партнерів, оплата виставленого рахунку обов'язкова.

8.2. Якщо інші умови не були обговорені, термін дії оферти визначається Замовником при оформленні замовлення (1, 3, 6, 12, 24 міс.). Він дорівнює платіжним періодам абонентської оплати.

8.3. Якщо заявка на розірвання оферти не надійшла за 14 днів до закінчення поточного терміну дії оферти, її дія автоматично продовжується на строк, що дорівнює попередньому.

8.4. Замовник має право, не вказуючи причин, відмовитися від замовлених послуг протягом 14 днів з моменту надання послуги. Першим днем вважається день, коли Замовнику були відправлені дані доступу до сервера. В даному випадку, якщо Замовник не порушив умови

Договору, він може отримати відшкодування всієї сплаченої за першим рахунком суми. Відмова від послуг проводиться через внутрішню систему заявок в особистому кабінеті.

8.5. Умова п. 8.4. не поширюється на:

- тарифи Cloud FLEX, Premium Cloud, Private Cloud, Dedicated FLEX і послугу colocation;
- ПО, SSL-сертифікати, ліцензії, панелі управління, домени;
- платні роботи, які були виконані на замовлення Замовника.

8.6. Виконавець має право на дострокове розірвання оферти на основі об'єктивних причин, які не є наслідком дії або бездіяльності Замовника і не підпадають під визначення форс-мажорних обставин. Виконавець зобов'язаний повідомити Замовника про розірвання оферти не пізніше, ніж за 14 днів до закінчення терміну її дії. Замовник буде проінформований по телефону, електронній пошті або через внутрішню систему заявок. Невикористані кошти будуть повернуті Замовнику.

8.7. Якщо умови оферти Замовником не виконуються або виконуються не в повній мірі, Виконавець має право на дострокове розірвання оферти. Замовник буде проінформований по телефону, електронній пошті або через внутрішню систему заявок. Всі заперечення розглядаються в індивідуальному порядку.

8.8. Протягом 10 днів після закінчення терміну дії оферти Замовник зобов'язаний забрати своє обладнання, розміщене в ЦОД Виконавця в рамках надання послуги colocation. За бажанням Замовника і при наявності додаткової угоди дана послуга може бути виконана Виконавцем. Всі пов'язані з відправкою обладнання витрати несе Замовник. Якщо по закінченню 10 днів обладнання все ще знаходиться в ЦОД Виконавця, за умови відсутності угоди про виконання відправки обладнання Виконавцем, зберігання обладнання буде виконуватися на платній основі (5 євро юніт/день).

9. Права та обов'язки сторін

9.1. Виконавець не несе відповідальності за сумісність послуг, замовлених Замовником, а також апаратного обладнання з програмним забезпеченням, використовуваним Замовником.

9.2. Виконавець не несе відповідальності за успіх проекту і господарської діяльності Замовника.

9.3. Виконавець зобов'язується організувати надання послуги в тому обсязі і такої якості, які були передбачені цією офертою, а також в доповненнях і додатках до неї.

9.4. Послуги надаються Замовнику на основі самоадміністрування.

9.5. Замовник приймає всю відповідальність за зміст інформації, що зберігається на його програмно-апаратному комплексі, і за встановлене програмне забезпечення.

9.6. Замовник зобов'язується користуватися послугами Виконавця та/або його партнерів відповідно до встановлених правил і стежити за тим, щоб доступ до ресурсів Виконавця, його партнерів і до мережі Інтернет не був використаний неправомірно.

9.7. Замовник не має права розміщувати на своєму програмно-апаратному комплексі нелегальну інформацію та програмне забезпечення.

9.8. Виконавець не здійснює регулярних перевірок вмісту сайтів Замовника.

9.9. Виконавець має право заблокувати послугу Замовника, якщо при її використанні порушуються встановлені порядки, права інтелектуальної власності та правила про нерозголошення конфіденційної інформації або порушуються особисті права третіх осіб.

9.10. Виконавець має право на попереднє блокування послуг Замовника при наявності достатніх підозр про наявність вищеописаних порушень.

9.11. Виконавець не несе відповідальності за можливу шкоду нанесену апаратній чи програмній частині, якщо вона не була нанесена Виконавцем або його партнерами навмисне, або внаслідок недбалого поводження.

9.12. Вимоги про відшкодування збитків через неможливість виконання зобов'язання, несумлінне виконання Договірної угоди, що спричиняє збитки іншій Стороні, порушення

переддоговірних зобов'язань на адресу Виконавця, а також по відношенню до його співробітників і помічників при виконанні зобов'язання, яке спричинило збитки, виключені, крім випадків навмисного нанесення збитків або недбалого поводження.

9.13. Виконавець не несе відповідальності за збитки, завдані внаслідок подій, які виходять за межі області впливу Виконавця та/або його партнерів, наприклад, форс-мажор, правові норми або інші непередбачувані та невідворотні обставини. У таких випадках всі грошові зобов'язання Сторін залишаються в силі.

9.14. Страхування обладнання, розміщеного Замовником на ресурсах Виконавця в рамках послуг colocation виконується Замовником. Абонентські платежі не включають в себе страховий поліс.

10. Місце надання послуг та місце судових розглядів

10.1. Місце виконання Домовленостей за даною угодою — один з обраних Виконавцем ЦОД (ЦОД — Центр Обробки Даних). У разі, якщо ніякої іншої інформації не вказано в Договорі, місцем надання послуг є м. Франкфурт-на-Майні (ФРН).

10.2. Вирішення спорів між Сторонами відбувається в претензійному порядку. Термін розгляду претензії становить 30 календарних днів з моменту її отримання.

10.3. Всі розбіжності, суперечки, які Сторони не змогли врегулювати в претензійному порядку, розглядаються в порядку судових розглядів в адміністративному суді Шарлоттенбург, м. Берлін (ФРН).

11. Надання послуг третім особам

11.1. Замовник має право передавати послуги, що надаються Виконавцем, третім особам. Замовник залишається прямим контрагентом за цією угодою. Замовник визначає самостійно, які послуги і на яких умовах він пропонує третім особам.

12. Інші умови

12.1. Додаткові домовленості і угоди повинні бути задокументовані в письмовій формі.

12.2. Якщо в подальшому одна або більше з умов оферти виявиться недійсною, всі інші умови зберігають свою силу. Недійсні умови будуть змінені в процесі спільної роботи.

12.3. Відносини Сторін що не врегульовані умовами цієї угоди, регулюються чинним законодавством ФРН.

Замовник

Посада:

Ім'я: _____

Дата: «___» _____ 202_ р

Печатка:

Підпис: _____

Виконавець

Директор

Марченко Кирило

«___» _____ 202_ р

Додаток №2

до Договору про надання телекомунікаційних послуг
№ _____ / __ від «__» _____ 202__ р

Специфікація послуг

Послуга	Найменування тарифу	Ціна, €/міс	Кількість	Сума, €/міс
Розміщення на Colocation	-	0,00		
Обслуговування (SLA)	Colocation	0,00		
	Всього:			
	ПДВ 19 %:			
	Всього, вкл. ПДВ:			

Замовник

Посада:

Ім'я: _____

Дата: «__» _____ 202_ р

Печатка:

Підпис: _____

Виконавець

Директор

Марченко Кирило

«__» _____ 202_ р

Угода про рівень обслуговування (SLA Colocation)

1. Предмет угоди

Ця Угода про рівень обслуговування 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 технічної підтримки, виконувани обсяги робіт, а також показники рівня доступності послуги згідно даного рівня обслуговування.

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 послуги colocation.

Години обробки заявок — часовий інтервал, в який Виконавцем виконуються роботи по вирішенню поставлених Замовником завдань.

Час реакції на заявку — час між моментом отримання заявки Виконавцем і моментом початку роботи над вирішенням завдання фахівцями Виконавця.

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

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

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

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

Регламент надання фізичного доступу до обладнання — порядок надання фізичного доступу до обладнання Замовника для уповноважених Замовником осіб.

Недоступність послуги — порушення в роботі основних систем Виконавця, що призвело до припинення надання одного або більше сервісів, що становлять послугу colocation: подача електроживлення, доступ в глобальну мережу Інтернет, охолодження і кліматичний контроль, фізичний захист устаткування, пожежна безпека.

Звітний період — періодичний часовий відрізок тривалістю 730 годин, служить кінцевим періодом для завершення розрахунків за надану послугу.

3. Межі відповідальності

Для цілей цієї Угоди Сторони визнають, що Виконавець гарантує оголошені рівні обслуговування тільки в технологічних межах відповідальності Виконавця.

У разі, якщо в результаті проведення робіт співробітниками Виконавця за замовленням Замовника відбувається порушення цілісності апаратної і/або програмної частини комплексу

Замовника, Замовник переймає на себе всю відповідальність за такі порушення, за винятком випадків недбалих і/або навмисних дії співробітників Виконавця.

4. Рівень доступності Послуги

Виконавець надає Замовнику Послугу з рівнем доступності не менше зазначеного в цій угоді. Послуга вважається недоступною з моменту отримання заявки про недоступність і до відправки відповіді на заявку про відновлення доступності. Оповіщення про недоступність приходить від Замовника шляхом звернення до служби технічної підтримки Виконавця за допомогою оформлення заявки через особистий кабінет.

Доступність послуги вимірюється в процентному співвідношенні часу доступності послуги до загального часу надання послуги протягом звітної періоду (1 календарний місяць) за винятком випадків, перелічених у розділі 7 цієї Угоди.

Категорія	Доступність у звітний період (1 місяць)
Доступність послуги	99,99%

Таблиця 1. Показники доступності послуги.

5. Обсяг виконуваних робіт

Надана Послуга супроводжується технічної та інформаційною підтримкою. Технічна підтримка здійснюється в режимі 24x7x365 за допомогою системи заявок.

Все нижчеперелічені роботи виконуються виключно за запитом від Замовника за допомогою оформлення заявки в службу технічної підтримки в установленому порядку.

Види робіт:

1. Презавантаження обладнання за запитом.
2. Виявлення фізичних проблем на вимкненому обладнанні.
3. Візуальний огляд працюючого обладнання і компонентів працюючого обладнання.
4. Комутація / розкоммутація мережевих інтерфейсів.
5. Комутація / розкоммутація інтерфейсів менеджмент мережі.
6. Візуальний огляд індикаторів працюючого обладнання.
7. Зняття і аналіз показників сенсорів обладнання.
8. Забезпечення доступу до обладнання для спеціалістів Замовника і уповноважених Замовником третіх осіб.
9. Оновлення мікропрограм компонентів обладнання.
10. Монтаж / демонтаж обладнання і компонентів обладнання.
11. Інші роботи, за погодженням з Виконавцем.

Обсяги та види виконуваних робіт визначаються відповідно до встановленого переліку платних робіт або індивідуально згідно із запитом Замовника.

Вартість інших робіт розраховується згідно з переліком платних робіт або виходячи з фактично затраченого часу роботи фахівців Виконавця.

6. Терміни надання технічної підтримки

Години обробки заявок Замовника, а також час реакції на заявку Замовника залежать від категорії Заявок і описані в Таблиці 2.

Категорія	Години обробки	Час реакції (в хвиликах)	Час оповіщення (в хвиликах)	Час виконання заявки
Інцидент	Цілодобово	60	120	-
Заявка на обслуговування		120	120	-
Заявка на надання фізичного доступу до обладнання		60	60	120
Заявка на надання інформації	9:00 — 17:00 (+2:00 UTC) раб. дні	120	240	-
Заявка на зміну		120	240	-

Таблиця 2. Гарантовані максимальні терміни виконання заявок.

Заявка на обслуговування — Заявка на виконання робіт по конфігурації програмного та апаратного забезпечення Замовника.

Заявка на надання інформації — Заявка на надання технічної інформації про Послугу, включаючи звіти за обсягом трафіку, журнали доступу і т.д., в залежності від наявності технічних можливостей.

Заявка на зміну — Заявка на зміну складу і/або обсягу Послуги.

Заявка на надання фізичного доступу до обладнання — заявка, що оформляється згідно з регламентом надання доступу до обладнання Замовника.

7. Обмеження гарантій

Зазначені вище гарантії не надаються в разі, коли недоступність послуги була прямо або побічно викликана:

1. порушенням функціонування телекомунікаційних мереж і обладнання третіх осіб;
2. мережевою атакою або несанкціонованим доступом третіх осіб до обладнання Виконавця та/або Замовника;
3. обставинами непереборної сили;
4. відмовами програмного забезпечення, що є власністю або орендованого Замовником та/або розробленого третіми особами;
5. відмовами апаратного забезпечення Замовника;
6. збоями системи DNS, що знаходяться за межами прямого контролю Виконавця, а також затримками поширення DNS інформації;
7. діями самого Замовника чи уповноважених ним осіб;
8. проведенням Виконавцем регламентних робіт. (Допустимий час — не більше 24 годин на рік повної недоступності обладнання). Про проведення регламентних робіт Виконавець сповіщає Замовника заздалегідь;
9. порушенням вимог до обладнання, що розміщується;
10. відсутністю організації рішення високої доступності на базі 2-х і більше мережевих портів, через які Виконавець надає доступ до глобальної мережі Інтернет;
11. порушенням роботи супутніх і додаткових послуг.

8. Компенсації

У разі, якщо з причин, не вказаних у розділі 7 цієї Угоди, було перевищено допустимий час простою Послуги та/або строки надання технічної підтримки, Замовник має право на отримання компенсації.

Розмір компенсації вираховується від сплаченої вартості послуги в звітний період, протягом якого були простої, що підлягають компенсації.

Компенсація надається Замовнику виключно у вигляді вирахування суми компенсації з вартості надання Послуги за наступний розрахунковий період.

Для отримання компенсації Замовникові необхідно протягом 14 (чотирнадцяти) днів з моменту порушення SLA направити Заявку в службу технічної підтримки Виконавця, в якій вказати період недоступності Послуги та/або перевищення термінів надання технічної підтримки. У темі заявки слід вказати «Компенсація за SLA».

Протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дати отримання вищевказаної Заявки Виконавець зобов'язується надати відповідь на Заявку, в якому буде вказано порядок надання Замовнику компенсації за порушення SLA або мотивовану відмову від її надання. Розміри компенсації Замовникові наведені в таблицях 3 і 4 даної угоди.

Перевищення допустимого часу простою послуги в місяць	Розмір компенсації (від оплаченої суми в звітний період)
Від 0 хвилин до 4-х хвилин	1%
Від 5 хвилин до 43-х хвилин	3%
Від 44-х хвилин до 240 хвилин	10%
Від 241 хвилин до 720 хвилин	15%
Від 721 хвилин до 1080 хвилин	20%
Більше 1081 хвилин	35%

Таблиця 3. Розмір компенсації при перевищенні дозволеного часу простою послуг Виконавця

Перевищення часу реакції на заявку	Розмір компенсації (від вартості послуги на місяць)
Від 1 хвилини до 4 годин	1%
Від 4 годин 1 хвилини до 8 годин	10%
Від 8 годин 1 хвилини до 12 годин	15%
Від 12 годин 1 хвилини до 18 годин	20%
Від 18 годин 1 хвилини і більше	30%

Таблиця 4. Розмір компенсації при перевищенні часу реакції на заявку Замовника.

9. Процедура оновлення угод

Дана Угода переглядається Виконавцем регулярно з квартальною періодичністю з метою актуалізації Угоди. Виконавець має право вносити зміни в дану Угоду в односторонньому порядку, але не частіше 1 разу на квартал.

Виконавець зобов'язується завчасно повідомити Замовника про внесені зміни в цю угоду.

10. Вимоги до обладнання, що розміщується

Виконавцем проводиться розміщення обладнання в промислових серверних шафах, розмірністю 45U. Стандартні габарити обладнання, що розміщується Замовником, не повинні перевищувати 19" в ширину, 815 мм в глибину і повинні відповідати таким вимогам:

1. Фізичний сервер (або інше обладнання) повинен бути зібраний в корпусі, підготовленому для монтажу в серверну стійку.
2. Обладнання повинно відповідати встановленим технічним характеристикам і вимогам електро- і пожежної безпеки. Якщо обладнанню, що встановлюється, потрібні інші параметри електроживлення (наприклад, 1 блок живлення), то необхідні перетворювачі надаються

Замовником або можуть бути додатково орендовані у Виконавця.

3. Для підключення обладнання і його монтажу в стійку необхідна наявність монтажних аксесуарів (полозки розміром не більше 815 мм, шнури живлення, "вушка", кріплення і т.п.). Використовуваний стандарт підключення електроживлення IEC-320-C13. В окремих випадках можливе використання інших типів роз'ємів, вимагає окремого узгодження з Виконавцем.

4. Не приймається до установки обладнання зі змінами, не передбаченими інструкцією по його експлуатації.

5. Не приймається обладнання з нестандартною схемою охолодження. Під стандартною розуміється схема охолодження, при якій холодне повітря забирається спереду (з фасаду), а відпрацьоване (гаряче) повітря віддається ззаду або збоку (з торцевих частин).

6. Виконавець здійснює зберігання і утилізацію пакувального матеріалу тільки за додатковою угодою.

11. Регламент надання фізичного доступу до обладнання.

Замовник має право запросити, а Виконавець зобов'язаний надати фізичний доступ до обладнання в режимі 24x7x365 за умови подачі заявки у встановленому порядку і дотримання уповноваженою особою Замовника регламенту надання фізичного доступу до обладнання.

Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця не менше, ніж за 2 години до запланованого візиту уповноваженої особи шляхом відправки заявки про надання фізичного доступу до обладнання в службу технічної підтримки відповідно до встановленого Договором порядку.

У заявці Замовник зобов'язується повідомити Виконавцю паспортні дані уповноваженої особи: ПІБ, його посаду, мету візиту, плановану дату, час і тривалість візиту.

Представник Замовника повинен мати при собі посвідчення особи з фотографією (закордонний паспорт або паспорт, випущений в ЄС) і пред'явити його представникам Виконавця та/або в ЦОД. Замовник визнає, що представник ЦОД має право зробити фотознімок уповноваженої особи Замовника для ідентифікації.

Відвідувач ЦОД бере до відома, що в його приміщеннях ведеться постійне відеоспостереження.

Персонал служби безпеки ЦОД має право перевірити всі сумки, пакети тощо, які буде принесено або винесено при візиті у ЦОД.

Уповноважена особа Замовника має право доступу тільки до обладнання, розміщеного на технічних Ресурсах Виконавця в рамках послуги colocation.

Доступ до обладнання може бути надано виключно в супроводі представника Виконавця. Відвідувачу суворо заборонено:

- приносити з собою вогнепальну і будь-яку іншу зброю; вибухонебезпечні та активні хімічні речовини; пристрої, що впливають на роботу електронних систем; стиснуті і зріджені гази; легкозаймисті рідини; займисті тверді речовини; ядовиті та отруйні пої поза спеціально відведеними місцями на території ЦОД.
- речовини; окислюючі речовини і органічні переокси; токсичні речовини; радіоактивні матеріали; їдкі і корозійні речовини.
- курити, приймати їжу і намагатися отримати доступ до будь-якої з закритих зон ЦОД.

Уповноважені співробітники ЦОД залишають за собою право супроводжувати відвідувачів ЦОД під час їх візиту і зобов'язуються зберігати при цьому конфіденційність.

Співробітники ЦОД залишають за собою право відмовити у відвідуванні або зажадати залишити приміщення ЦОД особі, яка перебуває в стані алкогольного сп'яніння або під дією наркотичних засобів; а також особі, яка, на думку представників ЦОД, представляє потенційну небезпеку для власності ЦОД.

У разі настання форс-мажору в ЦОД під час перебування представника Замовника на його території, він зобов'язаний слідувати вказівкам представника Виконавця або співробітників ЦОД.

Представник Замовника зобов'язаний залишити приміщення ЦОД після виконання

запланованих робіт. При виході з ЦОД відвідувач зобов'язаний відзначитися у персоналу служби безпеки в лобі (передпокої) і повернути посвідчення відвідувача, якщо таке було видано.

Замовник

Посада:

Ім'я: _____

Дата: «___» _____ 202_ р

Печатка:

Підпис: _____

Виконавець

Директор

Марченко Кирило

«___» _____ 202_ р

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 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 устаткування, 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 одноразово в період введення в експлуатацію.

3. Опис послуги

Послуга адміністрування — це комплекс послуг, спрямований на забезпечення безперебійної, стабільної роботи IT-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, передбачені 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 наданої 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 за параметрами 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»» є переліком 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 настройок — 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 ІС.
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.

Замовник

Посада:

Ім'я: _____

Дата: «___» _____ 202_ р

Печатка:

Підпис: _____

Виконавець

Директор

Марченко Кирило

«___» _____ 202_ р
