

Оферта

1. Загальні положення і дія умов

1.1. Дана Оферта (надалі - "Оферта") регулює надання платних послуг Виконавцем Замовнику і поширюється на всі послуги і всі ділові відносини Виконавця і Замовника. Умови цієї Оферти складають умови договору між Замовником та Виконавцем, укладеного в порядку, передбаченого статтею 8 Оферти ("Договір").

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 техмайданчики 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 по 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 передана 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, обумовлених в контракті і / або правилах компанії.

4. Надані послуги

4.1. Обсяг і кількість Послуг, що надаються Виконавцем, узгоджуються Сторонами за допомогою розміщення та прийняття замовлення в особистому кабінеті Замовника. Точний перелік і вартість наданих Послуг будуть вказані в рахунку Виконавця за конкретний період.

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

4.3. 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.

4.4. Замовник має право пред'явити претензію про якість або обсязі 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.

4.5. Якщо про невідповідність послуги заявленому обсязі 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 заявленому якості.

4.6. Обсяг і якість кожної окремо взятої послуги визначається описом послуги, дійсним на момент її замовлення та розміщеному на домашній сторінці Виконавця, адреса повідомляється Замовнику Виконавцем додатково, або додатковою Угодою до Оферти, оформленому в письмовій формі.

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

4.8. Виконавець зобов'язується інформувати Замовника про можливі збої в роботі, а також проведених профілактичних процедурах. Під час проведення профілактичних робіт послуга вважається наданою.

4.9. 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.

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

4.11. Рамки і умови надання технічної підтримки, а також рівень якості обслуговування регулюються Угодою про рівень обслуговування, яке опубліковано на домашній сторінці Виконавця і є невід'ємною частиною даної Оферти.

4.12. Програмне забезпечення, що надається Виконавцем Замовнику, може бути використано Замовником тільки за призначенням і тільки під час надання Виконавцем послуг. Права користування не можуть бути передані третім особам. Після закінчення надання послуг 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.

4.13. 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.

5. Умови оплати

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

5.2. Оплата здійснюється в формі абонентської плати за відповідний розрахунковий період або єдиним платежем в разі надання одиничної послуги.

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

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

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

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

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

5.8. 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.

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

5.10. Замовник зобов'язується стежити за виставляються рахунками 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.

5.11. 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

5.12. При оплаті рахунку Замовником безготівковим переказом в будь-який інший валюті, крім євро, Виконавець не має впливу на курс валюті. При оплаті рахунку Замовником іншими запропонованими способами Виконавець має право самостійно визначити курс валюті. Всі можливі витрати, пов'язані з курсовою різницею валют, несе Замовник. Замовник переймає всі витрати, що виникають при проведенні транзакції.

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

5.14. 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).

5.15. 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 знята 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 спрямовується Заявки Замовник зазначає таку інформацію:

- ідентифікаційні дані Послуги (ID продукту, IP-адреса);
- докладний опис завдання або Інциденту (бажано додаток скріншотів і / або графічних пояснень в форматах .jpg / .gif / .png, якщо є);
- інформацію, що дозволяє прискорити рішення задачі або проблеми (покроковий опис дій по відтворенню Інциденту; URL конкретної сторінки, з якою пов'язана Заявка; використовується 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 сервера 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'язкове.

8.2. Якщо інші умови не були обумовлені, термін дії Договору визначається Замовником при оформленні замовлення (1, 3, 6, 12, 24 міс.). Він дорівнює платіжному періоду абонентської оплати.

8.3. Якщо заявка на розірвання Договору не надійшла за 14 днів до закінчення поточного терміну дії Договору, 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 Договору 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 не пізніше, ніж за 14 днів до закінчення терміну його 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 Договору. Замовник буде проінформований по телефону, електронній пошті або через внутрішню систему заявок. Всі заперечення розглядаються в індивідуальному порядку.

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 якості, яке було обумовлено в правилах Оферта або Договору, а також в доповненнях і додатках до них.

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 можливі збитки апаратної чи програмної частини, якщо вони не були нанесені Виконавцем або його партнерами навмисне, або внаслідок недбалого поводження.

9.12. Вимоги про відшкодування збитків через неможливість виконання зобов'язання, несумлінного 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 непередбачені і неминучі обставини. У таких випадках всі грошові зобов'язання Сторін залишаються в силі.

10. Місце надання послуг та місце судових розглядів

10.1. Місце виконання домовленостей за Договором - один з обраних Виконавцем 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). Замовник і Виконавець мають також право ініціювати судовий розгляд щодо виконання умов Договору в суді, що має юрисдикцію за місцем реєстрації відповідача.

11. Надання послуг третім особам

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

12. Інші умови

12.1. Якщо в подальшому одна або більше з умов Оферти виявиться недійсним, всі інші умови зберігають свою силу. Недійсні умови будуть змінені в процесі спільної роботи.

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

12.3. Невід'ємною частиною Договору, умови якого викладені в данній Оферті, є наступні документи:

12.3.1. Угода про рівні обслуговування (SLA);

12.3.2. Угода про рівні адміністрування.

Угода про рівень обслуговування (SLA)

1. Предмет угоди

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

Дана угода визначає порядок та умови надання Замовнику встановлених показників рівня доступності послуг відповідно до обраного тарифного плану.

Рівні обслуговування присвоюються Замовнику і поширюються на всі послуги в рамках одного облікового запису.

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, протягом якого Провайдером виконуються роботи по обслуговуванню відповідно до заявок 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 в роботу.

Час оповіщення - часовий інтервал між письмовими повідомленнями про поточний статус виконання заявки фахівцями Виконавця.

Час вирішення інциденту - час між моментом реєстрації заявки Виконавцем і моментом надсилання відповіді на заявку про вирішення інциденту від Виконавця.

Основна послуга - надання в оренду обчислювальних потужностей (виділений сервер, IaaS, DRaaS), а також colocation та BaaS.

Планові роботи - комплекс профілактичних робіт з підтримки справного стану обладнання, мережі, інженерних систем та 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 та 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).

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.

Підмінне обладнання - сервер який, в разі необхідності, надається Замовнику на час вирішення інциденту.

3. Межі відповідальності

Угода про рівень обслуговування не включає роботи по адмініструванню та технічної підтримки наданих Замовнику сервісів. Адміністрування та технічна підтримка сервісів виконується в рамках послуги "Адміністрування". Компенсації поширюються тільки на основні послуги, що надаються Замовнику.

4. Показники рівня сервісу

Надання послуги починається з моменту її підключення Виконавцем.

Виконавець надає Замовнику послуги з доступністю не менше зазначеного показника, наведеного в даній угоді, відповідно до обраного тарифу.

Доступність сервісу вимірюється в процентному співвідношенні часу доступності сервісу до загального часу надання сервісу протягом звітної періоду за винятком випадків, перелічених у розділі 6 цієї Угоди.

Дана угода регламентує тільки якісні та часові параметри, зазначені в таблиці 1.

Характеристики	Basic	Premium	Individual
Доступність	99,5	99,9	За згодою сторін
Час реакції на заявки	2 години	30 хвилин	
Час оповіщення про хід робіт	4 години	1 година	
Час надання підмінного обладнання	8 годин	3 годин	
Виділений час на обробку планових робіт техніками в ДЦ в неробочий час ¹	-	2	
Час обробки інцидентів	24*7	24*7	
Час обробки заявок обслуговування технічною підтримкою	8-20 Робочий час 12/5 UTC +1 (Берлін)	24/7	
Розмір максимальної компенсації	50% від місячної вартості недоступної послуги	100% від місячної вартості недоступної послуги	

Таблиця 1. Рівні обслуговування (SLA)

Якщо інше не узгоджено Сторонами, Замовнику за замовчуванням надається обслуговування за тарифом Basic.

5. Гарантії та компенсації

У разі, якщо недоступність Послуг викликана причинами, які не обумовлені в розділі 6 цієї Угоди, Замовнику надається компенсація.

Компенсація за недоступність Послуг у відповідному звітному періоді надається Замовнику виключно у вигляді вирахування суми компенсації з вартості надання Послуг за наступний звітний період.

Компенсація розраховується для конкретної недоступної послуги, виходячи з часу її

¹ Розширення зазначеного часу можливо тільки в рамках тарифних планів «Адміністрування»
www.colobridge.net

недоступності за звітний період (таблиця 2).

Час недоступності послуги	Розмір компенсації тарифу Basic (% від щомісячної вартості послуг)	Розмір компенсації тарифу Premium (% від щомісячної вартості послуг)
від 44 хвилини до 1 години 30 хвилини	-	10 %
Від 1 години 31 хвилини до 3 годин	-	25 %
Від 3 годин 1 хвилини до 10 годин	10 %	50 %
Від 10 годин 1 хвилини до 23 годин 59 хвилин	25 %	70 %
Від 24 годин	50 %	100 %

Таблиця 2. Розміри компенсацій

Під «початком терміну недоступності Послуг» сторони домовилися розуміти час реєстрації Заявки від Замовника, в якій вказується про відсутність Послуги.

Послуга вважається недоступною з моменту отримання заяви про недоступність від Замовника і до відправки Виконавцем відповіді про відновлення доступності.

Оповіщення про недоступність приходить від Замовника шляхом звернення до служби технічної підтримки Виконавця шляхом оформлення заявки через особистий кабінет.

Для отримання компенсації Замовникові необхідно протягом 14 (чотирнадцяти) днів з моменту переривання надання послуги направити Заявку в службу технічної підтримки Виконавця, в якій вказати період недоступності Послуг, а також бажання отримати компенсацію. 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 будуть вказані умови надання Замовнику компенсації за недоступність Послуг або мотивовану відмову від її надання. Розміри компенсації Замовникові наведені в Таблиці 2 даної угоди.

6. 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 чи несанкціонованим доступом третіх осіб до обладнання Виконавця;
- 3) збоєм програмного забезпечення, розробленого третіми особами;
- 4) обставинами непереборної сили;
- 5) відмовами програмного забезпечення, що є власністю або орендоване Замовником;
- 6) відмовами апаратного забезпечення, що є власністю Замовника;
- 7) збоями системи DNS, що знаходяться за межами прямого контролю Виконавця, а також затримками поширення DNS інформації;
- 8) діями самого Замовника чи уповноважених ним осіб;
- 9) проведенням Виконавцем термінових і планових регламентних робіт.

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 дозволу інциденту - час між моментом отримання заявки Виконавцем і моментом надсилання відповіді на заяву про дозвіл інциденту.

Планові роботи - комплекс профілактичних робіт з підтримки справного 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 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 тривалості 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 сценаріїв, оптимізацією роботи коду або оптимізацією баз даних.

Обробка інцидентів виконується цілодобово і без вихідних, планові роботи і обробка запитів на обслуговування виконується 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 при допомозі паролів, обладнання або інших засобів контролю доступу Замовника, включаючи проблеми, що виникли в результаті неналежного забезпечення безпеки вищевказаних коштів Замовником;
5. Проблеми, пов'язані з використанням Замовником послуг (повністю або частково) поза обумовленого терміну надання послуг Виконавцем.

Тарифи адміністрування «Basic»

Весь перелік нижче описаних 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 перелік 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 Технічним завданням (ТЗ) і необхідним параметрам 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.