

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Описание услуги

1.1. Исполнитель по поручению Заказчика берет на себя обязательство предоставить в аренду места для размещения оборудования и разместить на данных местах оборудование, предоставленное Заказчиком, с подключением к оборудованию провайдера, а Заказчик обязуется оплачивать предоставляемые услуги в соответствии с условиями Договора и настоящего Соглашения.

1.2. Техническая площадка Исполнителя обеспечивает бесперебойное электропитание, оптимальные климатические условия (систему кондиционирования и вентиляции), круглосуточный контроль за работой ключевых систем дата-центра, круглосуточный контроль доступа и физическую безопасность.

1.3. По желанию Заказчика, на основании дополнительной заявки могут быть заказаны дополнительные услуги, указанные в Приложении №1.

1.4. Оказание услуги начинается с момента монтажа и подключения питания оборудования Заказчика на технической площадке Исполнителя.

1.5. В момент начала оказания услуги на Портале Технической поддержки Исполнителя заводятся Договор и контактные данные Заказчика. Заказчику предоставляется доступ (учетная запись) к ПТП для размещения заявок.

2. Особенности оказания услуги

2.1. Требования к размещаемому оборудованию:

2.1.1. Оборудование Заказчика, размещаемое в дата-центре, должно соответствовать изложенным в настоящем Соглашении требованиям и должно пройти экспертную оценку технического специалиста Исполнителя, который, в случае несоответствия требованиям, может не принять оборудование к размещению и потребовать его замены или модификации.

2.1.2. Размещаемое оборудование должно отвечать требованиям электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи, и иметь сертификаты соответствия Госстандарта РФ. В дата-центре обеспечивается электроснабжение напряжением 220В и частотой 50 Гц. В случае если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электроснабжения, необходимые преобразователи предоставляются Заказчиком. Максимальная потребляемая мощность каждой единицы оборудования не должна превышать 3000 Вт. Максимальная потребленная мощность каждой единицы оборудования, включенная в стоимость услуги равна 270 Вт на один юнит, и может быть увеличена путем заказа дополнительной услуги. Исполнитель оставляет за собой право провести замер потребляемой мощности размещаемого оборудования и в случае превышения оплаченной мощности уведомить Заказчика о потребности докупить требуемое количество до необходимого значения либо отказать в предоставлении услуги.

2.1.3. Оборудование должно иметь возможность подключения к коммутатору Ethernet по кабелю типа «витая пара» (разъем RJ-45). В случае если оборудование имеет иной интерфейс, все необходимые медиа-конвертеры предоставляет Заказчик.

2.1.4. Размещаемое оборудование должно предоставляться Заказчиком с комплектом необходимых для монтажа и подключения материалов (шнуров электропитания, крепежа, рельсов), в противном случае Исполнитель сохраняет за собой право отказать в размещении оборудования Заказчика. Требуемые материалы для монтажа оборудования могут быть предоставлены Исполнителем за дополнительную плату.

2.1.5. При размещении единицы оборудования, состоящей из нескольких серверов («blade server»), Заказчик должен заказать услугу «Размещение сервера 1U» в количестве равном количеству серверов в единице оборудования.

2.1.6. При размещении единицы оборудования на полке в стойке, габариты оборудования должны соответствовать габаритам установленной полки.

3. Оборудование.

3.1. Порядок доставки оборудования.

3.1.1. Заказчик за 1 (один) рабочий день сообщает Исполнителю через ПТП о планируемой доставке оборудования, с указанием типа оборудования, фамилии, имени, отчества, паспортных данных лица, которое доставит оборудование.

3.1.2. В рабочее время Исполнителя (с понедельника по четверг с 09.00-18.00, пятница с 09.00-16.45) Заказчик обеспечивает доставку своего оборудования в дата-центр с последующей передачей Исполнителю, о чём составляется Акт приема оборудования, с указанием паспортных данных представителя Заказчика, доставившего оборудование (необходимо приложить доверенность на право подписи/иного документа, подтверждающего полномочия и (при наличии) поставить печать Заказчика).

3.1.3. Исполнитель вправе отказать в приемке оборудования при отсутствии подписи Заказчика, доверенности или печати организации на Актах передачи оборудования.

3.1.4. С целью обеспечения информационной и физической безопасности, персонал Исполнителя вправе провести проверку устанавливаемого Заказчиком оборудования. Проверка может проводиться как при первоначальной установке оборудования, так и после каждого случая технического обслуживания силами Заказчика, и может включать осмотр каждой единицы оборудования изнутри. Указанная проверка производится в присутствии представителя Заказчика. в случае если оборудование не соответствует требованиям информационной и физической безопасности составляется акт с указанием причин, по которым оборудование не принято к установке.

3.2. Порядок подключения оборудования.

3.2.1. При размещении оборудования или до его подключения Заказчик сообщает Исполнителю сведения, необходимые для правильной организации взаимодействия по техническим вопросам.

3.2.2. Оборудование Заказчика принимается Исполнителем только после оплаты услуг размещения, подключения к сети и эксплуатации оборудования. Оборудование Заказчика устанавливается сотрудниками Исполнителя в течение 1 (одного) рабочего дня после доставки оборудования в дата-центр, если не оговорено иное.

3.2.3. По завершении установки оборудования в дата-центре, Исполнитель информирует Заказчика через ПТП и/или по электронной почте о подключении.

3.3. Порядок эксплуатации оборудования

3.3.1. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на размещаемом оборудовании соответствующее ПО.

3.3.2. При использовании Заказчиком оборудования для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Заказчик должен иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ. Исполнитель может потребовать от Заказчика предоставить копии упомянутых документов.

3.3.3. Без письменного запроса от Заказчика через ПТП сотрудники Исполнителя не могут осуществлять управление оборудованием Заказчика, включая, но, не ограничиваясь, вводом любых команд с консоли, остановку или перезапуск оборудования, проведение тестирования или иных действий, направленных на осуществление эксплуатации оборудования или его частей.

3.4. Порядок физического доступа к оборудованию

3.4.1. Заказчик имеет право на проведение профилактических или иных работ на своем оборудовании, размещенном дата-центре в рабочее время.

3.4.2. К указанным работам допускаются технические специалисты Заказчика, список которых (с указанием фамилии, имени, отчества, паспортных данных) должен быть предоставлен не менее чем за 1 (один) рабочий день до проведения работ, через ПТП. Срок подачи заявки на проведение работ может быть сокращен по соглашению Сторон или при аварийной ситуации в дата-центре Исполнителя.

3.4.3. Одновременно в дата-центре допускается присутствие не более 2 (двух) технических специалистов Заказчика.

3.4.4. Для проведения профилактических работ оборудование Заказчика выключается и переносится на специально оборудованное рабочее место. На рабочем месте оборудование подключается к сети электроснабжения. Для проведения работ предоставляются монитор и клавиатура.

3.4.5. Доступ представителей Заказчика и проведение профилактических работ в технологических помещениях Исполнителя, предназначенных для размещения оборудования, не допускается.

3.4.6. Работы с оборудованием Заказчика могут производиться не чаще, чем 2 (два) раза в неделю и не более 6 (шести) часов в неделю. Технический персонал Исполнителя должен быть извещен о предстоящем проведении профилактических работ не менее чем за 1 (один) рабочий день до их начала.

3.4.7. При нахождении на территории дата-центра представителям Заказчика запрещается:

- курение;
- любые виды фото или видеосъемки;
- пронос и употребление продуктов питания и напитков;
- эксплуатация оборудования или проведение работ, которые могут нанести повреждения помещениям и оборудованию Дата-центра или представлять угрозу людям;
- подключение к оборудованию, не принадлежащему Заказчику;
- внесение изменений в коммутацию оборудования;
- включение или отключение инженерного оборудования дата-центра.

3.4.8. Исполнитель вправе отказать Заказчику в доступе к оборудованию при наличии у Заказчика задолженности по оплате.

3.5. Требования по защите информации

3.5.1. Заказчик обязан следить за защищённостью и актуальностью используемого в работе оборудования, программного обеспечения, своевременно производить обновление версий ПО или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО и/или службами безопасности Интернет.

3.5.2. Заказчик обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным и аппаратным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Исполнителем ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет. В частности, Заказчик должен не допускать на своём оборудовании следующих ситуаций:

- с сервера отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Заказчика;
- программное обеспечение сервера использует пароли, устанавливаемые по умолчанию;
- с сервера исходят пакеты с неверным адресом источника (IP source address);
- с сервера исходят пакеты службы доменных имён (DNS) с намеренно искажёнными данными;
- на сервере присутствуют вредоносные программы;
- на сервере присутствуют и/или работают программы, специально предназначенные для осуществления несанкционированного доступа к информации;

3.5.3. В случае выявления грубых нарушений требований по защите информации, создающих угрозу для функционирования иных (не принадлежащих Заказчику) ресурсов локальной или глобальной компьютерной сети, Исполнитель имеет право заблокировать использование оборудования или отдельных сервисов или ресурсов Заказчика, нарушающих требования безопасности.

3.5.4. Исполнитель, сохраняя за собой все права по Договору вправе незамедлительно приостановить оказание услуг в случаях:

- если по обоснованному мнению Исполнителя использование Заказчиком услуг может нанести ущерб Исполнителю и/или вызвать сбой технических и программных средств Исполнителя и третьих лиц;
- осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику;
- осуществления действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса.
- если Исполнитель получает соответствующее предписание, содержащее данное требование, со стороны государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и обладающего соответствующими полномочиями в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.5.5. Исполнитель не несёт ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями со стороны Заказчика, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения.

3.5.6. Исполнитель не несёт ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием услуг, предоставляемых Исполнителем.

3.5.7. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 3.5.4. не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.

3.5.8. Заказчик несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего сервера (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.

3.5.9. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием сети Интернет через ресурсы и/или услуги Исполнителя.

3.6. Порядок отключения оборудования

3.6.1. При расторжении Договора с Заказчиком, а также при замене его оборудования, Исполнитель в срок не более 3 (трех) рабочих дней после обращения Заказчика отключает соответствующее оборудование Заказчика.

3.6.2. Отключение оборудования осуществляется способом, указанным при передаче оборудования. В случае если Заказчик заблаговременно не сообщил персоналу Исполнителя о методе выключения оборудования, оно выключается методом, который персонал сочтет целесообразным. В этом случае Исполнитель не несёт ответственности за корректность работы программного обеспечения размещенного оборудования после такого отключения.

3.6.3. Возврат оборудования Заказчику производится на технической площадке по адресу, указанному в Акте приема оборудования. Представитель Исполнителя выдаёт оборудование лицу уполномоченному Заказчиком, если не оговорено иное, о чём составляется Акт возврата оборудования, с указанием паспортных данных

представителя Заказчика (необходимо приложить доверенность на право подписи, либо поставить печать организации Заказчика). В Акте следует указать количество единиц возвращаемого оборудования.

3.6.4. Исполнитель вправе отказать Заказчику в возврате оборудования при наличии у него задолженности по оплате (вплоть до момента получения оплаты).

3.6.5. Исполнитель вправе отказать в возврате оборудования при отсутствии подписи Заказчика, доверенности/иного документа удостоверяющего право подписи и (при наличии) печати Заказчика на Актах возврата оборудования.

3.6.6. Возврат оборудования Заказчику производится только в рабочее время Исполнителя, либо по согласованию Сторон.

4. Оказание услуги

4.1. Исполнитель оказывает Заказчику Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей данного Соглашения.

4.2. Заказчик и Исполнитель имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Договором и настоящим Соглашением.

4.3. Оказание услуги не может быть приостановлено Исполнителем на какой-либо период времени с момента начала оказания услуги до окончания оплаченного периода, если иное не предусмотрено настоящим Соглашением.

4.4. Учитывая, что Интернет распространен во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, Исполнитель настоящим предупреждает Заказчика, что случайные или намеренные действия в сети Интернет могут привести к нарушению национального законодательства других стран. Исполнитель не несет ответственности за такие возможные нарушения со стороны Заказчика.

5. Окончание предоставления услуги

5.1. О предстоящем отключении услуги Заказчик информируется заранее. Все уведомления направляются Заказчику автоматически через ПТП и/или по электронной почте.

5.2. Исполнитель заблаговременно, за 7 (семь) календарных дней до окончания услуги отправляет через ПТП и/или по электронной почте Заказчику, уведомление о том, что оплаченный им период заканчивается. При непоступлении денежных средств оказание услуг будет приостановлено.

5.3. По истечении оплаченного периода приостановка оказания услуг происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление через ПТП и/или по электронной почте об истечении оплаченного периода и о том, что услуги приостановлены.

5.4. Заказчик может продолжить получение услуг, при условии оплаты услуги в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода.

5.5. Если услуга не оплачена в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента истечения оплаченного периода, Исполнитель вправе демонтировать оборудование Заказчика, и перенести на склад временного хранения, Заказчик должен оплатить хранение оборудования и стоимость арендной платы за 30 (тридцать) календарных дней нахождения оборудования Заказчика в месте для размещения в период, когда услуги Исполнителем не оказывались из-за допущенной Заказчиком просрочки оплаты. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон. Стоимость хранения оборудования на складе Исполнителя составляет 30% от абонентской платы в месяц за каждый месяц хранения. Если Заказчик не устранил нарушения, послужившие причиной помещения оборудования на хранение, в срок более 3 (трех) месяцев, а в случае устранения нарушения не вывезет оборудование со склада временного хранения Исполнителя в указанный срок, Исполнитель вправе реализовать данное оборудование, удержать причитающиеся ему суммы задолженности Заказчика перед ним, стоимости хранения оборудования и сумм расходов, понесенных в связи с реализацией оборудования. Оставшуюся сумму от стоимости реализованного оборудования Исполнитель перечисляет на расчетный счет Заказчика.

5.6. В случае отказа Заказчика от услуг до истечения оплаченного периода Исполнитель возвращает стоимость неиспользованных услуг Заказчику. Средства возвращаются только за фактически неиспользованные календарные дни в месяце.

6. Гарантии и компенсации

6.1. Таблица 1

Доступность	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц	100 %

6.2. Таблица 2

Доступность услуги в месяц	Время недоступности услуги	Размер компенсации
До 99,80 %	до 1 часа 30 минут	5 %

От 99,79 до 99,58 %	От 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
От 99,57 до 98,62 %	От 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
От 98,61 до 96,7 %	От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
До 96,6 %	От 24 часов	100 %

6.3. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику дней бесплатного оказания услуги, вплоть до 1 (одного) месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за услугу за 1 (один) месяц и установленного процента компенсации (Таблица № 2). Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания услуги.

6.4. За недоступность услуги по вине Исполнителя предусматривается предоставление исключительно компенсационного (неоплачиваемого) времени (в днях) оказания услуги. Максимальный размер компенсации – 1 (один) месяц оказания услуги.

6.5. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.

6.6. Не подлежат компенсации сбой в работоспособности услуги, вызванный действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуги, связанная с проведением запланированных работ; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред; ущерб, вызванный стихийными бедствиями или иными форс-мажорными обстоятельствами.

6.7. Недоступность услуги (далее - даунтайм) определяется как интервал времени между моментом отправки тикета в службу технической поддержки Исполнителя и моментом начала работы оборудования после завершения восстановительных работ Исполнителем. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале даунтайма, указывающими на более раннее время начала даунтайма, чем время отправки тикета Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени даунтайма решаются путём переговоров Сторон. Если период даунтайма приходится на полночь между концом и началом месяца, то даунтайм полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть даунтайма.

6.8. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности услуги, суммарное время простоя, даты недоступности услуги.

6.9. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней компенсационного времени оказания услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем.

6.10. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством ПТП.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор:

_____ / Калайда И.А. /

М.П.

ЗАКАЗЧИК:

Генеральный директор:

_____ / _____ /

М.П.