

**Условия использования услуг и сервисов: Поюнитовое размещение оборудования в ЦОД,
Аренда целой, 1/2 или 1/3 стойки**

г. Москва

от «01» сентября 2020 г.

1. Термины и определения

ЦОД (дата-центр) — специализированное здание для размещения серверов и иного оборудования.

Гермозона — специализированное помещение для размещения оборудования.

Стойка (шкаф) — специализированная конструкция для размещения оборудования.

Юнит (Unit) — минимально возможная емкость для размещения оборудования

Оборудование — физические серверы, сетевые и другие устройства, размещенные в дата-центре.

Инсталляция — установка оборудования в стойки или шкафы.

Коммутация — подключение и выстраивание физических взаимосвязей между отдельными единицами оборудования.

Фактически потребляемые ресурсы — физические и виртуальные сущности, связанные с использованием Услугой.

2. Предмет

2.1. Исполнитель предоставляет, а Заказчик получает во временное пользование емкости (Стойки, Шкафы или Юниты) для размещения оборудования, пассивное сетевое оборудование (кабели, разъемы, коммутационные панели) с возможностью подключения к сети и другие физические и виртуальные ресурсы дата-центра. При этом Исполнитель гарантирует качество условий размещения, включая в это понятие бесперебойность электроснабжения, сетевую доступность, соответствующие температурные режимы, охрану и другие характеристики, указанные на сайте Исполнителя.

2.2. Заказчик может потреблять комплекс вспомогательных и сопутствующих Услуг Исполнителя, связанный с доставкой оборудования, его хранением и установкой, сетевой настройкой, администрированием и другими сервисами и опциями. Согласно настоящим Условиям Заказчик оплачивает количество занимаемых Юнитов и фактически потребленные физические и виртуальные ресурсы. Иные Услуги и Работы оказываются на основании соответствующих Условий, размещенных на сайте Исполнителя.

3. Оборудование

Технические требования к оборудованию

Оборудование, размещаемое в дата-центре, должно пройти экспертную оценку технического представителя Исполнителя и должно соответствовать изложенным ниже требованиям. В случае несоответствия требованиям Исполнитель вправе настоять на замене или модификации такого оборудования.

3.1. Серверы и другое оборудование Заказчика должно быть собрано в корпусах, подготовленных для монтажа в серверную стойку или шкаф шириной 19".

3.2. По требованию технического персонала дата-центра Заказчик должен предоставить все необходимые аксессуары для монтажа оборудования в стойку или шкаф (салазки размером не менее 760 мм, шнур питания и т.д.).

3.3. Оборудование должно отвечать техническим требованиям и требованиям к электробезопасности и иметь сертификаты соответствия Госстандарта РФ.

3.4. Услуга подразумевает предоставление бесперебойного электропитания напряжением 220 В и частотой 50 Гц. В случае если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электропитания, необходимые преобразователи предоставляются Заказчиком.

3.5. Оборудование должно иметь возможность подключения к сети по медной витой паре (разъем RJ45). В случае других вариантов подключения оборудования все необходимые медиа-конвертеры предоставляет Заказчик.

3.6. Все действия по конфигурированию сетевых интерфейсов оборудования выполняются заказчиком самостоятельно либо могут быть выполнены инженерами ЦОД на платных условиях. Корректная работа портов коммутатора обеспечивается при пиковой загрузке не более 80% от установленной пропускной способности порта. По результатам подключения на арендуемом Заказчиком порту коммутатора не должно регистрироваться ошибок передачи данных, высокий уровень ошибок (более 10% от общего числа IP-пакетов) на порту коммутатора является основанием для приостановки предоставления услуги.

Передача и возврат оборудования

- 3.7. Передача оборудования осуществляется на основании Акта приема-передачи оборудования.
- 3.8. Возврат оборудования осуществляется на основании Акта возврата оборудования, подписанного в двустороннем порядке. Акт возврата оборудования оформляется на основании требования о прекращении сотрудничества, направленного Заказчиком через тикет-систему Исполнителя, и/или на основании Заявления на отзыв Акцепта.
- 3.9. Возврат оборудования невозможен в случаях:
- Наличия задолженности на счете Исполнителя по потребленным услугам;
 - Отсутствия доверенности на получение оборудования у представителя Заказчика.

Установка, эксплуатация и доступ к оборудованию

- 3.10. Исполнитель самостоятельно выполняет Установку и Коммутацию Оборудования, не исключая присутствия и участия представителя Заказчика, но ограничивая взаимодействие последнего с инфраструктурой дата-центра и его системами.
- 3.11. Перед установкой оборудования в стойку оно проходит обязательную проверку на целостность, безопасность и элементарное функционирование, результатом которой является заключение Инженера Дата-центра о возможности или запрете установки такого оборудования.
- 3.12. Исполнитель считает устройство Гермозон и систем, входящих в инфраструктуру Дата-центра, оптимальными и ссылается на них при описании характеристик Услуги. Любое вмешательство Заказчика и самостоятельные изменения и дополнения систем и инфраструктур запрещены и требуют обязательного предварительного согласования и утверждения с Исполнителем. В противном случае Исполнитель вправе приостановить оказание Услуги или взыскать с Заказчика компенсацию рисков, равную по стоимости двум месяцам пользования Услугой.
- 3.13. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Услуги путем удаленного доступа к ней, при личном визите в дата-центр, с помощью Услуги «Обслуживание серверов» или «Администрирование серверов», привлекая к выполнению тех или иных работ представителей Исполнителя.
- 3.14. Доступ к Оборудованию и работа с Оборудованием представителя Заказчика осуществляется только в присутствии инженера ЦОД.
- 3.15. Для посещения дата-центра необходимо направить авторизованный запрос на получение пропуска из панели управления не менее чем за три часа до предполагаемого визита.
- 3.16. Для визита в выходной или праздничный день необходимо согласовать время приезда в последний рабочий день до 15:00.
- 3.17. Исполнитель ведет журнал предоставления прямого доступа к оборудованию, в котором фиксируются дни и время доступа.

4. Порядок предоставления Услуги

Заказ Услуги.

- 4.1. Предоставление Услуги регулируется данными Условиями, Условиями Пользовательского Соглашения, а также другими документами и правилами, размещенными на сайте Исполнителя.
- 4.2. Для заказа Услуги Заказчик вправе выбрать готовое предложение, воспользоваться конфигуратором на сайте Исполнителя или направить собственное ТЗ с указанием требуемых параметров и характеристик представителю Заказчика.
- 4.3. Расчет характеристик, требуемых ресурсов и согласование стоимости Услуги производится как удаленным образом, так и при личном визите Заказчика в Дата-центр с ознакомительными целями. В результате таких расчетов Исполнителем формируется предложение – Стоимость услуг Исполнителя, в котором указывается количество выделенных емкостей для размещения, лимиты электроэнергии, выделенные на поддержание работоспособности Оборудования, организации сетевых настроек и условия потребление трафика. Если данное Предложение не сформировано, то оказание Услуги производится на условиях и с сохранением лимитов и характеристик, указанных на сайте Исполнителя.
- 4.4. Акцептом предложения является предоплата Услуги и/или подписание Сторонами Заявления об акцепте Пользовательского соглашения, с приложенной к нему Стоимостью услуг Исполнителя.

Оплата и предоставление Услуги

- 4.5. Оплата Услуги производится согласно условиям Пользовательского Соглашения и данных Условий и является авансовой предоплатой за минимально возможный период пользования Услугой, равный одному месяцу. Услуга может быть предоплачена на более длительный период. Срок пользования Услугой и следующую из длительности этого срока предоплату Заказчик определяет самостоятельно.
- 4.6. Оплата фактически потребленных ресурсов, дополнительных Услуг, Опций и Сервисов производится согласно Условиям оказания таких Услуг и Сервисов на основании отдельных счетов, направленных Заказчику Исполнителем не позднее 3 числа месяца, следующего за месяцем потребления. В случае несогласия Заказчика с данными по фактически потребленным ресурсам, он должен запросить уточнение или открыть спор в рамках переписки в тикет-системе Исполнителя не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента получения счета на оплату таких ресурсов.
- 4.7. Предоставление Услуги начинается с момента зачисления предоплаченных денежных средств на расчетный счет Исполнителя и установки Оборудования.
- 4.8. Если с момента передачи Оборудования до момента его установки в выделенные Юниты прошло более 48 часов и эта задержка не связана с выполнением обязательств Исполнителем, то последний считает, что Заказчик воспользовался Опцией

хранения оборудования и тарифицирует дальнейшее хранение согласно соответствующим Условиям, описанным на сайте Исполнителя.

4.9. Если в течение 7 (семи) рабочих дней с момента Акцепта Предложения Заказчик не воспользовался выделенными емкостями для размещения Оборудования, Исполнитель вправе затребовать с него дополнительную плату, направленную на резервирование таких емкостей, согласно условиям, опубликованным на сайте Исполнителя.

4.10. В случае отсутствия технической возможности предоставления Услуги в соответствии с настоящими Условиями Исполнитель обязан уведомить Заказчика и указать плановые сроки начала оказания Услуги. Если таковые не устраивают Заказчика, то он вправе незамедлительно получить переданное Оборудование (если таковое передавалось) и прекратить дальнейшее сотрудничество, оплатив издержки Исполнителя или Услуги, Опции и Сервисы, потребленные ранее.

Изменение Услуги

4.11. Под изменением Услуги следует понимать любое намеренное изменение технических характеристик, параметров и лимитов, инициированное Заказчиком

4.12. Изменение производится при наличии технической возможности, после предварительного согласования сроков, согласования стоимости внесения таких изменений, утверждения изменений в ежемесячных платежах за пользование Услугой и выбора времени отключения оборудования, если таковое требуется. Любое обсуждение и согласование производится в рамках переписки через тикет-систему.

Продление и окончание предоставления Услуги

4.13. Продление Услуги производится Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в сумме, достаточной для пользования Услугой в течение как минимум одного месяца.

4.14. Если при пополнении баланса с целью продления Услуги Заказчик не продлил заказ (не списал денежные средства с лицевого счёта в Панели управления), то Исполнитель расценивает назначение таких денежных средства как свободное и осуществляет списание за фактически потребленные ресурсы, в том числе трафик, тем самым возможно сокращая срок предоплаченного периода Услуги или формируя задолженность.

4.15. При отсутствии продления Услуги в течение 72 часов с момента окончания предоплаченного периода Исполнитель считает данную Услугу непродленной и ставит её на отключение.

4.16. Отключение Услуги производится посредством физического выключения оборудования.

4.17. В отключенном состоянии Услуга может находиться не более 15 календарных дней, после чего Исполнитель выполняет демонтаж Оборудования и передает его на склад на условиях опции «Хранение оборудования».

4.18. Окончанием предоставления Услуги считается освобождение Заказчиком занимаемых емкостей и вывоз оборудования, что подтверждается Актом возврата оборудования.

5. Уровень оказания – SLA

5.1. Уровень оказания Услуги включает Уровень доступности Услуги и Уровень Сервиса.

Уровень доступности Услуги

5.2. Уровень доступности Услуги равен 99,99%.

5.3. Под уровнем доступности понимается время непрерывного энергоснабжения оборудования, его подключения к сети и функционирования других систем ЦОД в течение одного календарного года.

5.4. В случае недоступности оборудования по причине выхода из строя одной или нескольких инфраструктурных систем дата-центра на более чем восемь часов наступает Компенсируемая недоступность Услуги.

5.5. Компенсируется 0,5% стоимости Услуги Заказчика в месяц за каждый полный интервал 60 минут Компенсируемой недоступности Услуги, при этом общая сумма компенсационных выплат не может превышать 80% от ежемесячной стоимости услуги Заказчика в предыдущем месяце.

5.6. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный лицевой счет в случае недоступности Услуги в соответствии с пунктом 5.3 настоящих Условий.

5.7. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором Услуга была недоступна, при наличии сообщения, отправленного Заказчиком через тикет-систему с информацией о простое и требованием о компенсации.

5.8. Если Исполнитель располагает собственными данными о времени простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки сообщения Заказчиком, он может использовать эти данные.

5.9. Разногласия о времени простоя разрешаются путём переговоров и переписки с официальных почтовых адресов.

5.10. В случае отсутствия сообщения от Заказчика, отправленного через тикет-систему, и при отсутствии собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.

5.11. Если период простоя приходится на полночь между концом и началом месяца, то простой полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть простоя.

5.12. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика, в том числе связанными с нулевым или отрицательным значением баланса лицевого счета.

Уровень Сервиса

5.13. Под уровнем Сервиса следует понимать перечень возможностей, которые доступны Заказчику в момент пользования Услугой. Так Заказчик разделяет Уровень сервиса Lite и уровень Pro, где Lite ограничивает Заказчика в ряде возможностей:

- Доступный UpTime – 99,96% без возможности применения Уровня доступности Услуги — SLA.
- Круглосуточный доступ в поддержку только по тикетам, без возможности телефонных обращений и консультаций.
- Стандартное время реакции на тикет.
- Отсутствие доступа к функционалу Обслуживания серверов и удаленной замены комплектующих.
- Отсутствие гарантий на размещение серверов в одной стойке.
- Посещение ЦОД не более двух раз в месяц.

5.14. Заказчик вправе воспользоваться любой из вышеперечисленных Опций на платных условиях, опубликованных на сайте Исполнителя.

5.15. Уровень сервиса PRO включает в себя все возможности использования Опций и Сервисов на общих условиях.