

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: УДАЛЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ

Версия от 25 июля 2022 г.
вступает в силу с 9 августа 2022 г.

Настоящие условия использования отдельных сервисов («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящих Условиях, имеют значение, присвоенное им в Соглашении.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Удаленное обслуживание оборудования – услуга, предоставляемая в режиме 24×7×365 по запросу Заказчика для удаленного обслуживания оборудования Заказчика, размещенного в Дата-центре Исполнителя, включая предоставление расходных материалов и выполнение действий.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику дополнительную услугу Удаленное обслуживание оборудования (далее – «Услуга») в рамках оказываемой / заказанной основной услуги «Размещение оборудования» и/или «Серверный шкаф»¹.

Основная услуга оказывается в рамках соответствующих Условий использования отдельных сервисов. Термины, определенные в Условиях использования отдельных сервисов, имеют в настоящих Условиях присвоенное им значение.

1.2. Перечень услуг возможных к заказу в рамках Услуги, их описание и стоимость

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES: REMOTE EQUIPMENT MAINTENANCE

Revision dated July 25, 2022
will come into effect from August 9, 2022

These conditions for usage of individual services ("Conditions") are an integral part of the User Agreement ("Agreement"). Capitalized terms (used but not defined in these Conditions) shall have the meanings assigned to them in the Agreement.

TERMS AND DEFINITIONS

Remote equipment maintenance – a service provided in the 24×7×365 mode at the Customer's request for remote maintenance of its equipment located in the Contractor's Data Center, including consumables provision and actions performance.

1. SUBJECT

1.1. The Contractor shall provide the Customer with an additional service of remote equipment maintenance ("Service") within the provided/ordered main service - Locating the equipment (colocation) and/or Server cabinet².

The main service shall be provided in compliance with the respective Conditions for Usage of Individual Services. All terms shall be used within their definitions specified in the Terms for Usage of Individual Services.

1.2. The list of services that can be ordered within the Service, their description and cost are indicated on the Contractor's website:

¹ названия указываются исходя из названий, используемых в Условиях использования отдельных сервисов, названия конкретных заказанных услуг отображаются в счет-фактуре, акте об оказанных услугах или УПД

² The names are indicated considering the names used in the Terms of Use of the individual services; the names of the specific services ordered are indicated in the invoice, in the certificate of services rendered or in the UTD

указаны на официальном сайте Исполнителя:

- для основной услуги «Размещение оборудования (Colocation)» - <https://selectel.ru/services/colocation/server-colocation/>³;
- для основной услуги «Серверный шкаф» - <https://selectel.ru/services/colocation/server-rack/>⁵
- for main service Locating the equipment (colocation) - <https://selectel.ru/services/colocation/server-colocation/>⁴
- for main service Server cabinet - <https://selectel.ru/services/colocation/server-rack/>⁶

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Заказчик заказывает Услугу посредством направления запроса в Тикет-системе.
- 2.2. В запросе Заказчик указывает состав Услуги, дату и время, в которое Услуга должна быть оказана.

При необходимости Исполнитель уточняет и иные сведения.

- 2.3. В случае отсутствия технической возможности Исполнитель уведомляет Заказчика об этом с указанием причин, по которым Услуга не может быть оказана.

- 2.4. Исполнитель оказывает Услугу исключительно на основании запросов Заказчика, в соответствии с предоставленной посредством Тикет-системы информацией.

- 2.5. После согласования Сторонами всех необходимых для оказания Услуги сведений (технического задания) Исполнитель посредством Тикет-системы сообщает Заказчику о стоимости Услуги, сроках её оказания и порядке оплаты.

2. SERVICE PROVISION PROCEDURE

- 2.1. The Customer shall order the Service by sending a request through the Ticket System.
- 2.2. The Customer shall specify the Service scope, date and time at which the Service shall be provided.

The Contractor shall clarify additional details, if necessary.

- 2.3. Provided that technical feasibility is lacking, the Contractor shall notify the Customer thereof indicating the reasons because of which the Service cannot be provided.

- 2.4. The Contractor shall provide the Service solely at the Customer's requests and in accordance with information provided through the Ticket System.

- 2.5. After the Parties have agreed on all information (terms of reference) necessary for the Service provision, the Contractor shall inform the Customer on the Service cost, its provision period and payment procedure through the Ticket System.

³ в счет-фактуре, акте об оказанных услугах или УПД указываются конкретные заказанных услуги, указанные на сайте Исполнителя

⁴ In the invoice, in the certificate of services rendered or in the UTD specific services ordered, as listed on the Contractor's website, are indicated.

⁵ в счет-фактуре, акте об оказанных услугах или УПД указываются конкретные заказанных услуги, указанные на сайте Исполнителя

⁶ In the invoice, in the certificate of services rendered or in the UTD specific services ordered, as listed on the Contractor's website, are indicated.

- 2.6. Оказание Услуги начинается в течение, но не позднее, 10 (десяти) календарных дней с момента согласования Сторонами технического задания при наличии технической возможности и оплаты Услуги Заказчиком.
- 2.7. Исполнитель не производит входной контроль комплектующих, переданных Заказчиком, и не производит их тестирование, если иное не оговорено в Тикет-системе.
- 2.8. Исполнитель не несет ответственности за повреждения оборудования, вызванные установкой неисправных или несовместимых комплектующих, переданных Заказчиком.
- 3. ОПЛАТА УСЛУГИ**
- 3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением и согласованные Сторонами в Тикет-системе.
- 3.2. Стоимость Услуг может быть согласована Сторонами в Тикет-системе.
- 3.3. Сведения, полученные через Тикет-систему, являются основанием для выставления счетов Исполнителем Заказчику на оплату Услуги.
- 4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**
- 4.1. В течение 5 (пяти) календарных дней после оказания Услуги Исполнитель в Тикет-системе направляет Заказчику уведомления об окончании оказания Услуги.
- 4.2. Заказчик обязуется заявить претензии к оказанной Услуге в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения уведомления о её оказании. В случае если Заказчик не направил претензий и замечаний в указанный срок, Услуга считается оказанной надлежащим образом.
- 2.6. The Service provision shall start within, but not later than 10 (ten) calendar days from the moment when the Parties agree on the terms of reference, subject to technical capability and the Service payment by the Customer.
- 2.7. The Contractor shall not perform incoming inspection of components transferred by the Customer and shall not test them, unless otherwise specified in the Ticket System.
- 2.8. The Contractor shall not be liable for equipment damage caused by installation of defective or incompatible components provided by the Customer.
- 3. PAYMENT FOR SERVICE**
- 3.1. The Service shall be paid for in the manner, time and form established by the Agreement and agreed by the Parties in the Ticket System, unless otherwise established by the Terms.
- 3.2. The cost of the Service may be agreed upon by the Parties in the Ticket System.
- 3.3. Information received through the Ticket System is used by the Contractor to issue invoices to the Customer.
- 4. END OF SERVICE PROVISION**
- 4.1. The Contractor shall notify the Customer about the Service provision end in the Ticket System within 5 (five) calendar days after the Service provision.
- 4.2. The Customer shall present claims to the provided Service within 24 (twenty four) hours from the receipt date of its provision notice. If the Customer does not present claims and remarks within the specified period, the Service shall be considered provided in a proper manner.