Selectel

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: РАЗМЕЩЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ (COLOCATION)

Версия от 22 декабря 2022 г.,
вступает в силу с 4 января 2023 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

Серверная стойка - конструкция, предназначенная для удобного, компактного, технологичного и безопасного крепления телекоммуникационного оборудования - серверов, маршрутизаторов, модемов, телефонных станций и т.д.

Стеллаж - конструкция, для размещения оборудования не предназначенного для крепления в Серверной стойке.

Мягкий грейс период – период оказания услуги после завершения оплаченного периода, в течение которого услуга оказывается Исполнителем Заказчику в полном объеме.

Жесткий грейс период – период оказания услуги после завершения оплаченного периода и мягкого грейс периода, в течение которого услуга оказывается Исполнителем Заказчику в сокращенном объеме. Доступ к оборудованию по сети блокируется, однако само оборудование не отключается.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к услуге по размещению оборудования, предоставленного Заказчиком, в Дата-центре с подключением к локальной сети Исполнителя и обеспечением информационного обмена с сетью (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. После того, как Заказчик оплачивает Услугу, в Панели управления учетной записью Заказчика автоматически генерируется тикет-сообщение с информацией о заказанном оборудовании, а также об особенностях предоставления Услуги. В ответе на данное тикет-сообщение Заказчик может указать дополнительные сведения, необходимые для начала оказания Услуги.

2.2. Оказание Услуги начинается с момента монтажа оборудования Заказчика на Технической площадке и подключения Услуги Исполнителем.

2.3. 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. Характеристики технических площадок опубликованы на официальном сайте Исполнителя https://selectel.ru/.

2.4. Персонал Исполнителя осуществляет приемку оборудования от Заказчика и его возврат, а также подписание условий оказания услуг без доверенности, полномочия следуют из обстановки, в частности, из наличия доступа к печати Исполнителя и нахождения представителя Исполнителя на Технической площадке.

2.5. Требования к размещаемому оборудованию:

2.5.1. Оборудование Заказчика, размещаемое в Дата-центре, должно пройти экспертную оценку технического специалиста Исполнителя, который, в случае несоответствия требованиям, может не принять оборудование к размещению и потребовать его замены или модификации. Технические условия размещения оборудования размещены на сайте Исполнителя по ссылке - https://selectel.ru/about/documents/

2.5.2. Размещаемое оборудование должно отвечать требованиям электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи, и иметь сертификаты соответствия Госстандарта РФ. В Дата-центре обеспечивается электроснабжение однофазным напряжением 220 В 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. Потребляемая мощность каждой единицы оборудования, включенная в стоимость услуги равна 300 Вт, 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 докупить требуемое количество до необходимого значения либо отказать в предоставлении Услуги.

2.5.3. Оборудование должно иметь возможность подключения к коммутатору Ethernet по кабелю типа “витая пара” (разъём RJ-45). в случае если оборудование имеет иной интерфейс, все необходимые медиаконвертеры предоставляет Заказчик.

2.5.4. Размещаемое оборудование должно иметь возможность монтажа в 19-ти дюймовую Серверную стойку, иметь формат rackmount и 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.

2.5.5. 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.

2.5.6. При размещении единицы оборудования его габариты не должны быть больше максимальных габаритов Серверной стойки. Информация относительно максимальных габаритов Серверной стойки предоставляется Исполнителем по запросу в Тикет-системе.

2.6. Порядок доставки и подключения оборудования:

2.6.1. Заказчик за 1 (один) рабочий день сообщает Исполнителю через Тикет-систему о планируемой доставке оборудования, с указанием типа оборудования, фамилии, имени, отчества, паспортных данных представителя Заказчика, который доставит оборудование.

2.6.2. Заказчик обеспечивает доставку своего оборудования в Дата-центр с последующей передачей Исполнителю, о чём составляется Акт приема оборудования, форма Акта https://selectel.ru/media/files/docs_ru/act_po.pdf, с указанием паспортных данных представителя Заказчика, доставившего оборудование. Необходимо приложить доверенность на право передачи Оборудования и поставить печать организации Заказчика (при ее наличии в организации Заказчика). При отсутствии Акта приема оборудования и, при необходимости, подписанных со стороны Заказчика условий оказания услуг технический специалист Исполнителя может не принять оборудование к размещению и потребовать наличие и заполнение указанных документов.

2.6.3. 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.

2.6.4. Оборудование Заказчика принимается Исполнителем только после оплаты Услуги, 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.

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

2.6.6. В случае размещения USB устройств, как отдельной единицы оборудования, USB устройство подключается к USB-серверу Исполнителя. Исполнитель предоставляет специализированное ПО и данные для доступа для подключения USB-устройства в операционной системе на сервере Заказчика. К размещению не предусмотрены все виды накопителей.

2.6.7. В целях обеспечения стабильной работы сетевого оборудования количество MAC адресов на портах доступа ограничено до 25 шт. на порт. Количество MAC адресов может быть увеличено по заявке Заказчика.

2.6.8. По завершении установки оборудования в Дата-центре, Исполнитель информирует Заказчика через Тикет-систему и/или по электронной почте о подключении.

2.7. Порядок эксплуатации оборудования:

2.7.1. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на размещенном оборудовании требуемое ему программное обеспечение.

2.7.2. По запросу уполномоченных органов сотрудники Исполнителя 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.

2.7.3. Изменение Технической площадки размещения оборудования возможно по согласованию Сторон в Тикет-системе.

2.8. Порядок физического доступа к оборудованию:

2.8.1. Заказчик имеет право на проведение профилактических или иных работ на своем оборудовании, размещенном Дата-центре - круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

2.8.2. 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 Тикет-систему. Срок подачи заявки на проведение работ может быть сокращен по соглашению Сторон или при аварийной ситуации в Дата-центре Исполнителя.

2.8.3. Одновременно в Дата-центре допускается присутствие не более двух технических специалистов Заказчика.

2.8.4. 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.

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

2.8.6. 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.

2.8.7. При нахождении в серверной представителям Заказчика запрещается:

- курение;
- осуществлять любые виды фото или видеосъемки без разрешения представителя Исполнителя;
- 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;
- выполнять подключение к оборудованию, не принадлежащему Заказчику;
- вносить изменения в коммутацию Оборудования;
- включать или отключать инженерное оборудование Дата-центра.

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

2.9. Порядок отключения оборудования:

2.9.1. При расторжении Соглашения с Заказчиком, а также при замене его оборудования, Исполнитель в срок не более 3 (трех) рабочих дней после обращения Заказчика отключает соответствующее оборудование Заказчика. Оборудование также отключается при окончании предоставления Услуги.

2.9.2. 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.

2.9.3. Возврат оборудования Заказчику производится на Технической площадке по адресу, указанному в Акте приема оборудования, если иное не указано в Условиях и не согласовано Сторонами в Тикет-системе. Представитель Исполнителя выдаёт оборудование лицу уполномоченному Заказчиком, если не оговорено иное, о чём составляется Акт возврата оборудования, форма Акта доступна по адресу https://selectel.ru/media/files/docs_ru/act_vo.pdf, с указанием паспортных данных представителя Заказчика. Необходимо приложить доверенность на право получения Оборудования, поставить печать организации Заказчика (при ее наличии в организации Заказчика). В Акте следует указать количество единиц возвращаемого оборудования.

2.9.4. Исполнитель вправе отказать Заказчику в возврате оборудования при наличии у него задолженности по оплате.

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

2.10. Правила использования IP-KVM:

2.10.1. Устройство подключается непосредственно к портам VGA (или аналогичный по назначению), USB, PS/2 сервера.

2.10.2. Для корректной работы IP-KVM Заказчику требуется подключение к сети Интернет на скорости не менее 64 Кбит/с и использование любого браузера с разрешением на всплывающие окна; кроме того, в операционной среде клиента должно быть установлено ПО Java Runtime Environment (JRE).

2.10.3. Всю ответственность за невозможность использования устройства несет Заказчик. Исполнитель лишь гарантирует возможность подключения к устройству по предоставленным реквизитам доступа.

2.10.4. Заказчику через Тикет-систему предоставляются уникальные реквизиты доступа к услуге на время использования услуги.

2.10.5. Максимальное время предоставления услуги - не более 10 часов в месяц если это не оговорено отдельно. По истечении указанного времени услуга может быть прекращена без дополнительного уведомления Заказчика.

2.10.6. Единовременно на один аккаунт бесплатно может быть выделено не более одного IP-KVM. При необходимости, клиент может заказать дополнительную услугу "постоянное подключение IP-KVM".

Услуга предоставляется по заявке Заказчика поданной через Тикет-систему в течение 4-х часов при наличии технической возможности.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением.

3.2. Исполнитель вправе оказывать Услуги в долг вплоть до момента окончания предоставления Услуги. Оказанные в долг услуги подлежат обязательной оплате. Оказание Услуги в долг осуществляется посуточно. Оказание Услуги не будет осуществляться Исполнителем в случае отказа Заказчика от Услуги до завершения оплаченного периода.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. Окончание предоставления услуги по общему правилу осуществляется после завершения Мягкого и Жесткого грейс периодов.

4.2. Окончание предоставления Услуги с подключенной функцией автопродления (автоматического платежа, в том числе автоматического ежемесячного платежа) Услуги осуществляется следующим образом:

4.2.1. Мягкий грейс период составляет 96 часов. Жесткий грейс период заканчивается через 240 часов с момента завершения оплаченного периода. Исполнитель имеет право исключить выходные и праздничные дни при расчете сроков завершения Грейс периодов, продлив тем самым указанные сроки:

4.2.1.1. В случае пополнения Лицевого счета Заказчика в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги, указанная денежная сумма списывается автоматически, а Услуга продлевается на новый период с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.

4.2.1.2. В случае непополнения Лицевого счета Заказчика в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги, Исполнитель имеет право отключить оборудование по питанию, демонтировать его и переместить на склад временного хранения.

4.3. Окончание предоставления Услуги без подключенной функции автопродления (автоматического платежа, в том числе автоматического ежемесячного платежа) Услуги осуществляется следующим образом:

4.3.1. Если сервис автопродления был отключен, Исполнитель отправляет через Тикет-систему и/или по электронной почте Заказчику уведомление о том, что оплаченный им период заканчивается.

4.3.2. Для Услуги с отключенным автопродлением Грейс периоды не применяется. Оказание Услуги прекращается сразу по истечении оплаченного периода.

4.3.3. Исполнитель вправе со дня прекращения предоставления Услуги отключить оборудование по питанию, демонтировать его и переместить его на склад временного хранения, Заказчик обязуется оплатить хранение оборудования.

4.4. Стоимость хранения оборудования на складе Исполнителя составляет 30% от абонентской платы в месяц за каждый месяц хранения. В случае хранения оборудования менее одного календарного месяца Исполнитель произведет расчет в соответствии с фактическим сроком хранения оборудования.

4.5. В случае если Заказчик в течение 6 (шести) месяцев не оплачивает хранение оборудования, а по истечении указанного срока, не забирает его со склада временного хранения, Исполнитель вправе реализовать оборудование самостоятельно путем продажи или утилизации данного оборудования, с взысканием с Заказчика расходов связанных с его утилизацией.

4.6. В случае отказа от Услуги до истечения оплаченного периода Исполнитель возвращает стоимость неиспользованной Услуги на Лицевой счет Заказчика. Средства возвращаются только за полные неиспользованные месяцы.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5.1.

Таблица № 1

Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности Услуги)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц	100 %

5.2.

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 %

5.3. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в пункте 5.1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.

5.4. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.

5.5. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на бонусный баланс Услуги. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором услуга была недоступна. Если компенсация бонусами технически невозможна, для Сервера предоставляется компенсационный период, пропорциональный размеру компенсации.

5.6. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.

5.7. 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.

5.8. Отключение одного канала электропитания в стойке не приводит к снижению уровня доступности Услуги, не считается даунтаймом и не подлежит компенсации.

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

5.10. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 10 (десяти) рабочих дней делает расчет компенсации, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.

5.11. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.