

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: СЕРВЕРНЫЙ ШКАФ

Версия от 23 мая 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

Серверный шкаф (стойка) — конструкция, предназначенная для удобного, компактного, технологичного и безопасного крепления телекоммуникационного оборудования: серверов, маршрутизаторов, модемов, телефонных станций и т.д.

Перечень Дата-центров (Технических площадок) в рамках настоящих Условий:

- «Цветочная 1», Адрес: 196084, Санкт-Петербург, улица Цветочная, д. 21, лит. А;
- «Цветочная 2», Адрес: 196084, Санкт-Петербург, улица Коли Томчака, д. 28, лит. К (Цветочная, д. 19);
- «Берзарина», Адрес: 123060, Россия, Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3;
- «Дубровка 1», Адрес: Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул. Советская, дом 1, литера А;
- «Дубровка 2», Адрес: Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул. Советская, дом 1, литера Б;
- «Дубровка 3», Адрес: Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул. Советская, уч. 1/1, литера И.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель по выбору Заказчика оказывает следующие услуги (далее - «Услуга»/«Услуги»)¹:

- размещение оборудования Заказчика в Серверном шкафу, установленном на Технической площадке Исполнителя;
- резервирование Серверного шкафа;
- предоставление дополнительной электрической мощности на Серверный шкаф (Дополнительный 1 кВА на стойку);
- организация и предоставление в пользование некоммутируемых транзитных соединений (медные/оптические кроссировки - Кроссировки);

Заказчик принимает и оплачивает Услуги Исполнителю.

1.2. Технические параметры Услуги указываются в Панели управления.

¹ в счет-фактуре, акте об оказанных услугах или УПД указываются конкретные заказанных услуги

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления учетной записью Заказчика.
- 2.2. При заказе Услуги Заказчик указывает следующее:
 - Техническую площадкуПри необходимости Исполнитель уточняет иную информацию.
- 2.3. Стороны в течение 5 (пяти) рабочих дней после заказа Услуги согласовывают в Тикет-системе техническое задание. Если Заказчик не реагирует на сообщения Исполнителя в Тикет-системе в указанный срок, заказ Услуги считается отмененным.
- 2.4. Заказчик оплачивает Услугу в течение 5 (пяти) рабочих дней после согласования технического задания Сторонами. В случае неполучения оплаты в указанный срок заказ Услуги считается отмененным.
- 2.5. Исполнитель обязуется в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней после получения оплаты провести подготовительные мероприятия, осуществить подключение Серверного шкафа к сети электроснабжения, о чем сообщить Заказчику в Тикет-системе.
- 2.6. Оказание Услуги начинается с момента подписания Акта приема оборудования Сторонами и/или подключения Услуги Исполнителем. При заказе Услуги, подразумевающей размещение оборудования, Заказчик обязуется разместить оборудование в течение 5 (пяти) рабочих дней после подготовки Серверного шкафа. Если по истечению указанного срока Заказчик не размещает оборудование, такие Услуги признаются подключенными и начинают оказываться Исполнителем. Заказчик обязуется оплатить такие Услуги за весь период.
- 2.7. Увеличение количества Серверных шкафов происходит в порядке заказа новой Услуги.
- 2.8. 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/>.
- 2.9. Граница балансовой и эксплуатационной ответственности располагается на выходных контактах розеток, установленных в Серверном шкафу. В случае предоставления Заказчиком собственных блоков розеток, переключателей нагрузки и иного распределительного оборудования, границей разграничения будут являться точки подключения подведенных электрических кабелей (кабельные наконечники) к входным устройствам электроприемников в Серверном шкафу. В случае внесения любого изменения в части электропитания Серверного шкафа за границей разграничения, Заказчик обязан предварительно согласовать такое изменение в Тикет-системе.

2.10. 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.

2.11. Требования к размещаемому оборудованию:

2.11.1. 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.

2.11.2. Размещаемое оборудование должно отвечать требованиям электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи. В случае если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электроснабжения, необходимые преобразователи предоставляются Заказчиком. Энергопотребление оборудованием в Серверном шкафу не должно превышать значений, указанных в Панели управления.

2.11.3. 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.

2.12. Порядок доставки и подключения оборудования:

2.12.1. 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.

2.12.2. Заказчик обеспечивает доставку своего оборудования в Дата-центр в рабочее время (по будним дням с 10:00 до 18:00) 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.

2.12.3. 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.

- 2.12.4. Оборудование Заказчика принимается Исполнителем только после оплаты Услуги.
- 2.12.5. При размещении оборудования или до его подключения Заказчик сообщает Исполнителю сведения, необходимые для правильной организации взаимодействия по техническим вопросам.
- 2.12.6. Оборудование Заказчика устанавливается его сотрудниками самостоятельно в течение 1 (одного) рабочего дня после доставки оборудования в Дата-центр, если не оговорено иное. При необходимости дополнительной кроссировки внутри Серверных шкафов для обеспечения соединений между размещенным в них оборудованием, все материалы для обеспечения соединения должны предоставляться Заказчиком.
- 2.12.7. Исполнитель несет имущественную ответственность за полученное от Заказчика работоспособное оборудование, в пределах стоимости соответствующего оборудования в размере рыночной стоимости аналогичного оборудования с учетом амортизации на дату гибели оборудования, произошедшую по вине Исполнителя. В случае повреждения оборудования по вине Исполнителя, Исполнитель обязуется возместить стоимость восстановительного ремонта.

2.13. Порядок эксплуатации оборудования:

- 2.13.1. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на размещенном оборудовании требуемое ему программное обеспечение.
- 2.13.2. Без представителей Заказчика 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, за исключением случаев если Заказчику по его запросу оказывается услуга "Удаленное обслуживание оборудования".
- 2.13.3. В случае если электропитание Серверного шкафа организовано двумя независимыми каналами (вводами), Исполнитель имеет право на отключение (поочередное отключение) одного из каналов при проведении профилактических работ, на время производства таких работ. Отключение одного канала электропитания в Серверном шкафу не приводит к снижению уровня доступности Услуги.
- 2.13.4. В случае если электропитание Серверного шкафа организовано двумя независимыми каналами (вводами), Заказчик обязан использовать оборудование с двумя и более блоками питания и/или автоматические переключатели питания (АВР) в Серверном шкафу - для оборудования с одним блоком питания.

2.14. Порядок физического доступа к оборудованию:

- 2.14.1. Заказчик имеет право на проведение профилактических или иных работ на своем оборудовании, размещенном в Дата-центре круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 дней в году.
- 2.14.2. 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. В случае возникновения аварийной ситуации в Дата-центре Исполнителя, доступ представителям Заказчика предоставляется в течение одного часа с момента извещения персонала Исполнителя через Тикет-систему.
- 2.14.3. На Заказчика возлагается ответственность за наличие у его специалистов необходимой профессиональной подготовки, исходя из характера работы (соответствующей должности или профессии), в соответствии с требованиями государственных и отраслевых нормативных правовых актов по организации охраны труда и безопасной работе персонала, в том числе наличие у специалистов Заказчика соответствующей группы по электробезопасности. Исполнитель вправе требовать у Заказчика официальное подтверждение наличия соответствующих документов.
- 2.14.4. Одновременно в Дата-центре допускается присутствие не более двух технических специалистов Заказчика.
- 2.14.5. Для проведения профилактических работ, связанных с демонтажем и разборкой, 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.
- 2.14.6. Доступ представителей Заказчика и проведение профилактических работ, не связанных с демонтажем и разборкой, в технологических помещениях Исполнителя, предназначенных для размещения оборудования, допускается в сопровождении представителя Исполнителя.
- 2.14.7. Плановые работы с оборудованием могут производиться Заказчиком 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 плановых профилактических работ не менее чем за 1 (один) рабочий день до их начала.
- 2.14.8. При размещении оборудования и проведении технического обслуживания Заказчик обязуется соблюдать следующие правила эксплуатации Серверных шкафов:
- отвод воздуха от оборудования осуществляется в сторону горячего коридора;
 - не размещать в Серверном шкафу посторонние предметы (в том числе упаковочные и расходные материалы, незадействованные комплектующие для оборудования, инструменты и т.д.);
 - не устанавливать в Серверном шкафу электрические батареи и аккумуляторы, в том числе входящие в источники бесперебойного питания;
 - поддерживать порядок и чистоту Серверного шкафа.

2.14.9. При нахождении на территории Дата-центра представителям Заказчика запрещается:

- курить;
- осуществлять любые виды фото или видеосъемки;
- проносить и употреблять продукты питания и напитки;
- эксплуатировать оборудование или проводить работы, которые могут причинить вред оборудованию или иному имуществу Исполнителя и третьих лиц, а также причинить вред жизни и здоровью;
- выполнять подключение к оборудованию, не принадлежащему Заказчику;
- вносить изменения в коммутацию Оборудования;
- включать или отключать инженерное оборудование Дата-центра.

2.14.10. Исполнитель вправе отказать Заказчику в доступе к оборудованию при наличии у него задолженности по оплате Услуг.

2.14.11. Заказчик несет ответственность за действия (бездействие), повлекшие за собой повреждение, уничтожение имущества Исполнителя, а также имущества третьих лиц, размещаемого на Технической площадке Исполнителя.

2.15. Порядок отключения оборудования:

2.15.1. 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.

2.15.2. 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 несет ответственности за корректность работы программного обеспечения размещенного оборудования после такого отключения.

2.15.3. Возврат оборудования Заказчику производится на Технической площадке по адресу, указанному в Акте приема оборудования, если иное 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.

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

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

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.
- 3.3. В случае, если при заказе Услуги был активирован сервис автопродления, то при завершении текущего оплаченного периода Услуги, Услуга будет продлена автоматически на следующий месяц.
- 3.4. При превышении электрической мощности за отчетный период Заказчик обязуется оплатить такое превышение в следующем отчетном периоде. Исполнитель выставляет Заказчику услугу Дополнительный 1 кВА на стойку в следующем отчетном периоде.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. Если сервис автопродления был отключен, Исполнитель отправляет через Тикет-систему Заказчику уведомление о том, что оплаченный им период заканчивается.
- 4.2. При достижении нулевого Баланса Заказчика или баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за Услугу, списание за Услугу происходит в долг. Заказчик обязуется оплатить полную стоимость за отчетный период. Исполнитель вправе отключить доступ к Услуге через 10 (десять) рабочих дней с момента появления долга за услугу. Исполнитель имеет право отключить оборудование Заказчика по питанию, демонтировать его и переместить на склад временного хранения.
- 4.3. Возобновление предоставления Услуги, заблокированной по причине ее неоплаты, происходит после поступления денежных средств на Баланс Заказчика и получения Исполнителем уведомления от Заказчика о пополнении Баланса Заказчика в Тикет-системе.
- 4.4. Стоимость хранения оборудования на складе Исполнителя составляет 30% от 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. Заказчик может самостоятельно отказаться от Услуги путем отправки уведомления в Тикет-системе или отказавшись от функции автопродления. В случае отказа от Услуги до истечения оплаченного периода Исполнитель не возвращает стоимость неиспользованной Услуги за отчетный период. При отказе от Услуги Заказчик обязан забрать оборудование не позднее 10 (десяти) рабочих дней после окончания оплаченного периода, после истечение указанного срока Услуга считается продленной на текущий отчетный период и подлежит оплате Заказчиком.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5.1. Исполнитель гарантирует Заказчику следующий уровень доступности Услуг:

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности услуги)	24×7×365 — 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за один месяц	99,98 %

5.2. 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.

5.3. В целях обеспечения доступности услуги Исполнитель осуществляет мониторинг работоспособности оборудования в соответствии с инструкцией об эксплуатации, непрерывно, круглосуточно.

5.4. Исполнитель гарантирует соблюдение всех заявленных параметров.

5.5. Если Доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует п. 5.1, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

Время недоступности Услуги в месяц	Размер компенсации
до 3 часов	компенсация составляет 10 % платежа за отчетный период
от 3 часов 1 минуты до 10 часов	компенсация составляет 30 % платежа за отчетный период
от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	компенсация составляет 70 % платежа за отчетный период
более 24 часов	компенсация составляет 100 % платежа за отчетный период

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

5.7. 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.

- 5.8. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 5.9. 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.
- 5.10. 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.
- 5.11. 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.
- 5.12. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 6.1. Деятельность Исполнителя в Дата-центрах “Цветочная 2” и “Берзарина” соответствует требованиям Стандарта безопасности данных индустрии платежных карт - PCI DSS (далее - “Стандарт”) в части ограничения физического доступа к системам (требования 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.4, 9.4.1, 9.4.2, 9.4.3, 9.4.4, 9.10 Стандарта) и регулярного мониторинга и тестирования сети (требования 11.1, 11.1.1, 11.1.2 Стандарта).
- 6.2. В связи с необходимостью соблюдения и выполнения требований стандарта PCI DSS Исполнитель оставляет за собой право выполнять визуальный осмотр оборудования Заказчика, сканирование радиочастотного эфира на предмет выявления несанкционированных беспроводных сетей, а также любые другие работы, предусмотренные требованиями и положениями стандарта PCI DSS.