

Размещение оборудования Соглашение об уровне услуг

Настоящее Соглашение («Соглашение») является частью Договора на предоставление услуг связи. Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящем Соглашении, имеют значение, присвоенное им в Договоре.

Термины и сокращения

Панель управления учетной записью Заказчика - веб-страница, предназначенная для управления услугами, оказываемыми Исполнителем Заказчику, поддержания актуальности контактной информации Заказчика и предоставления Заказчиком иной информации, необходимой Исполнителю для оказания услуг Заказчику. Доступ к странице учетной записи Заказчика осуществляется по адресу <https://my.selectel.ru/>. Доступ к странице организуется по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика.

Тикет-система - система обмена сообщениями между Заказчиком и Исполнителем путём отправки/получения запросов через электронную форму, расположенную в панели управления учетной записи Заказчика.

Учетная запись - информация, предназначенная для идентификации Заказчика в процессе оказания ему услуг. в качестве учетной информации Заказчика выступают имя пользователя (логин), пароль для доступа к панели управления учетной записи Заказчика (пароль) и номер договора Заказчика.

Лицевой счет Заказчик - запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком. Лицевой счет Заказчика увеличивается на сумму платежей, перечисленных Заказчиком Исполнителю в счет предоплаты услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, и уменьшается на стоимость выбранных и подключенных Заказчиком услуг.

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.

Техническая площадка (дата-центр) - специализированное здание (помещение) для размещения серверного и коммуникационного оборудования и подключения к каналам сети Интернет.

Локация - логическое объединение одной или нескольких технических площадок (дата-центров).

СПАМ - массовая рассылка сообщений электронной почты, ICQ и других преимущественно рекламного характера.

Размещение оборудования (colocation) - предоставление Исполнителем места для физического размещения оборудования Заказчика в дата-центре.

ПО - программное обеспечение.

IP-адрес - адрес устройства в сети Интернет.

Автопродление - это автоматическое продление действия услуги путем списания средств с Лицевого счета Заказчика.

1. Описание услуги

- 1.1. Исполнитель по поручению Заказчика берет на себя обязательство разместить оборудование, предоставленное Заказчиком, на технической площадке, с подключением к локальной сети Исполнителя и обеспечением информационного обмена с сетью Интернет, 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. Характеристики технических площадок опубликованы на официальном сайте Исполнителя <http://selectel.ru/data-centers/>.
- 1.3. По желанию Заказчика, на основании дополнительной заявки могут быть заказаны дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Исполнителя.

2. Заказ и начало предоставление услуги

- 2.1. Выбор и заказ услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления учетной записью Заказчика.
- 2.2. По желанию, Заказчик может заказать дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Исполнителя.

- 2.3. После того, как Заказчик оплачивает услугу, в панели управления 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.
- 2.4. Оказание услуги начинается с момента монтажа оборудования Заказчика на технической площадке и подключения услуги Исполнителем при наличии достаточного количества денежных средств на Лицевом счете Заказчика.

3. Особенности оказания услуги

3.1. Требования к размещаемому оборудованию

- 3.1.1. 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.
- 3.1.2. 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 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.
- 3.1.3. При заказе Услуги Исполнитель предоставляет Заказчику блок из 5 (пяти) IPv4-адресов на один аккаунт, из расчета один IPv4-адрес на один сервер (colocation, dedicated, сервер произвольной конфигурации). Таким образом, второй блок из пяти IP-адресов будет выделен Заказчику при заказе шестого сервера любой из вышеупомянутых конфигураций, и т.д.
- 3.1.4. Существует территориальное разграничение по подсетям: учет блоков IPv4 и IPv6 адресов, выделяемых на аккаунт Заказчика, осуществляется отдельно для каждой локации.
- 3.1.5. При заказе сервера, размещенных в дата-центрах г. Санкт-Петербурга и Москвы, выделяется IPv6 подсеть из расчета одна/64 подсеть на один сервер.
- 3.1.6. 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. Оборудование подключается на скоростях от 10 Мбит/с до 1 Гбит/с в режимах "half-duplex" или "full-duplex", при этом Заказчик обязан выполнить указанные техническим персоналом узла связи действия по конфигурированию сетевых интерфейсов оборудования.
- 3.1.7. 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 клиента.
- 3.1.8. При наличии технической возможности Исполнитель предоставляет Заказчику подключение со скоростью до 10 Гбит/с (далее – Дополнительный порт 10Гбит/с). Дополнительный порт 10 Гбит/с предоставляется при превышении суммарной полосы пропускания свыше 1 Гбит/с. При этом полоса пропускания свыше 1 Гбит/с оплачивается в количестве необходимом Заказчику отдельно, в виде дополнительной услуги «Выделенная (гарантированная) полоса доступна в интернет в 1 Мбит/с» заказанной ранее.
- 3.1.9. Скорость подключения в 10 Гбит/с осуществляется только в режиме "full-duplex" и с применением технологий 10GBASE-SR и 10GBASE-LR, в случае подключения по оптическому волокну и 10GBASE-T, в случае подключения по меди. При подключении к оборудованию Заказчика по оптическому волокну используется трансивер Заказчика с разъемом LC или SC, со стороны Исполнителя трансивер предоставляет Исполнитель.
- 3.1.10. 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. При этом для каждого сервера выделяется интернет порт и стандартная полоса доступа в Интернет.
- 3.1.11. При размещении единицы оборудования на стеллаже, габариты оборудования должны соответствовать габаритам указанным на сайте Исполнителя.

3.2. Порядок доставки оборудования

- 3.2.1. Заказчик за 1 (один) рабочий день сообщает Исполнителю через тикет-систему о планируемой доставке оборудования, с указанием типа оборудования, фамилии, имени, отчества, паспортных данных лица, которое доставит оборудование.
- 3.2.2. В рабочее время (по будним дням с 10:00 до 18:00) Заказчик обеспечивает доставку своего оборудования в Дата-центр с последующей передачей Исполнителю, о чём составляется Акт приема оборудования (форма Акта http://selectel.ru/media/files/docs_ru/act_po.pdf), с указанием паспортных данных представителя Заказчика,

доставившего оборудование (необходимо приложить доверенность на право подписи, либо поставить печать организации Заказчика).

- 3.2.3. Исполнитель вправе отказать в приемке оборудования при отсутствии подписи заказчика, доверенности или печати организации на Актах передачи оборудования.
- 3.2.4. 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.

3.3. Порядок подключения оборудования

- 3.3.1. При размещении оборудования или до его подключения Заказчик сообщает Исполнителю сведения, необходимые для правильной организации взаимодействия по техническим вопросам.
- 3.3.2. 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.
- 3.3.3. По завершении установки оборудования в дата-центре, Исполнитель информирует Заказчика через тикет-систему и/или по электронной почте о подключении.
- 3.3.4. Первоначально, если иное не установлено Заказчиком при заказе услуги, оборудование Заказчика подключается к локальной сети Исполнителя на скорости 1Гбит/сек в режиме «full-duplex». В стоимость услуги размещения оборудования входит выделенная полоса 100Мбит/сек. Заказчик может дополнительно заказать увеличение выделенной полосы.
- 3.3.5. В рамках настоящего Соглашения под локальной сетью Исполнителя понимается технологическая система, включающая в себя средства и линии связи Исполнителя, используемые для формирования, приема, обработки, хранения, передачи, доставки сообщений электросвязи, предназначенная для обеспечения доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет. Локальная сеть Исполнителя с подключенным оборудованием Заказчика является частью сети Интернет. Исполнитель гарантирует в пределах локальной сети Исполнителя и на границах зон ответственности Исполнителя, определяемых как точки присоединения к сетям связи других операторов связи, согласованную, в порядке, установленном настоящим приложением, максимальную гарантируемую скорость передачи данных, именуемую в дальнейшем выделенной полосой на соответствующей скорости.
- 3.3.6. В случае размещения USB устройств, как отдельной единицы оборудования, USB устройство подключается к USB-концентратору Исполнителя. Исполнитель предоставляет виртуальный сервер, в котором будет подключено USB устройство Заказчика, виртуальный сервер подключается к сегменту локальной сети Заказчика - для этого необходимо заказать услуги подключения локальной сети, если это не было сделано ранее. К размещению не предусмотрены все виды накопителей.

3.4. Порядок эксплуатации оборудования

- 3.4.1. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на размещаемом оборудовании соответствующее программное обеспечение.
- 3.4.2. 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.
- 3.4.3. Без письменного запроса от Заказчика через тикет-систему 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.
- 3.4.4. Корректная работа порта коммутатора, к которому подключено оборудование Заказчика, обеспечивается при пиковой загрузке не более 70% от установленной пропускной способности порта. По результатам подключения на порту коммутатора, предоставленном Заказчику, не должно регистрироваться ошибок передачи данных. Высокий уровень ошибок на порту коммутатора (более 4000 ошибок в течение 1 часа) является основанием для приостановки предоставления услуги.

3.5. Порядок физического доступа к оборудованию

- 3.5.1. Заказчик имеет право на проведение профилактических или иных работ на своем оборудовании, размещенном Дата-центре - круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 дней в году.
- 3.5.2. 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.

- 3.5.3. Одновременно в дата-центре допускается присутствие не более двух технических специалистов Заказчика.
- 3.5.4. 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.
- 3.5.5. Доступ представителей Заказчика и проведение профилактических работ в технологических помещениях Исполнителя, предназначенных для размещения оборудования, не допускается.
- 3.5.6. 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.
- 3.5.7. 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;
 - выполнять подключение к оборудованию, не принадлежащему Заказчику;
 - вносить изменения в коммутацию Оборудования;
 - включать или отключать инженерное оборудование дата-центра.
- 3.5.8. Исполнитель вправе отказать Заказчику в доступе к оборудованию при наличии у Заказчика задолженности по оплате.

3.6. Требования по защите информации

- 3.6.1. 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.
- 3.6.2. 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;
- 3.6.3. В целях проверки соблюдения требований безопасности Исполнитель оставляет за собой право периодически производить сканирование сервисов и серверов, выделенных Заказчику при помощи специализированного программного обеспечения при условии не нанесения ущерба содержащейся на нём информации. Исполнитель обязан извещать Заказчика об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Заказчик обязан принимать меры к их устранению.
- 3.6.4. 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.
- 3.6.5. 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 собой технических и программных средств Исполнителя и третьих лиц;
 - наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, распространять любым способом, а также в любом виде использовать полученные посредством Услуг программное обеспечение и/или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения правообладателя;
 - наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты;

- наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать содержащую рекламу информацию (спам) без согласия со стороны адресата при наличии письменных заявлений от получателей такой рассылки на имя Оператора с обоснованными претензиями в адрес Абонента. При этом понятие «Спам» определяется общеизвестными «правилами пользования сетью» размещенными в сети Интернет и являющимися обычаем делового оборота;
 - распространения и/или публикации любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Министерства связи РФ (Министерства информационных технологий и связи в РФ), нормам международного права, и ущемляет права третьих лиц;
 - опубликования или распространения Заказчиком любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;
 - рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством;
 - фальсифицирование своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;
 - использования несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений;
 - 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 (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;
 - осуществления действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных её элементов;
 - осуществления действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса;
 - осуществления иных действий, не предусмотренных Договором и/или Соглашением, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
 - 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.
- 3.6.6. Исполнитель не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Исполнитель имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.
- 3.6.7. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Исполнителем.
- 3.6.8. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 3.6.5. не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.
- 3.6.9. Заказчик несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего сервера (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.
- 3.6.10. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Исполнителя.
- 3.7. Правила использования IP-KVM**
- 3.7.1. Устройство подключается непосредственно к портам монитора, клавиатуры, мыши сервера.
- 3.7.2. 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 должна быть установлена Java Runtime Environment (JRE).
- 3.7.3. Всю ответственность за невозможность использования устройства несет Заказчик. Исполнитель лишь гарантирует возможность подключения к устройству по высылаемым реквизитам доступа.
- 3.7.4. Заказчику через тикет-систему предоставляются уникальные реквизиты доступа к Услуге на время использования услуги.

- 3.7.5. 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 Абонента.
- 3.7.6. Единовременно на один аккаунт бесплатно может быть выделено не более одного IP-KVM. При необходимости, клиент может заказать дополнительную услугу "постоянное подключение IP-KVM".
- 3.7.7. Услуга предоставляется по заявке Заказчика поданной через тикет-систему в течение 4-х часов при наличии технической возможности.

3.8. Подключение дополнительных услуг

- 3.8.1. По желанию, Заказчик может заказать дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Исполнителя.
- 3.8.2. При условии наличия технической возможности в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заказа дополнительной услуги в Панели управления учетной записью Заказчика и списания с Лицевого счета авансового платежа, дополнительные услуги будут активированы.
- 3.8.3. В случае отсутствия технической возможности оказания дополнительных услуг по настоящему Соглашению Исполнитель обязан уведомить Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и/или через тикет-систему с указанием причин, по которым дополнительные услуги не могут быть оказаны в срок, описанный в п.п. 3.8.2. и указать примерные сроки начала оказания заказанной услуги.
- 3.8.4. При заказе дополнительной услуги «Дополнительный блок IP-адресов», Заказчику необходимо указать цель и план использования адресов. Запрещается использовать IP-адреса для незаконной деятельности: рассылки нежелательных сообщений, злоупотребления поисковой оптимизацией, в качестве VPN-шлюзов для нелегальных сайтов и т.д. При выявлении нарушения условий использования IP-адресов, компания оставляет за собой право на отключение услуги и отказ от дальнейшего сотрудничества.
- 3.8.5. Заказчик, в случае наличия сетевой карты 10 Гбит/с, а также при наличии двух и более серверов, принадлежащих одному аккаунту, имеет возможность заказать дополнительную услугу «Локальный порт 10Гбит/с». Данная услуга позволяет объединить оборудование Заказчика в локальную сеть на скорости до 10Гбит/с в режиме "full-duplex". При подключении к оборудованию Заказчика по оптическому волокну используется трансивер Заказчика с разъемом LC или SC, со стороны Исполнителя трансивер предоставляет Исполнитель.
- 3.8.6. При наличии у Заказчика десяти или более десяти оплаченных серверов, принадлежащих одному аккаунту, Заказчик имеет право перейти на схему учета трафика на аккаунт. При этом гарантированная полоса доступна для использования любыми серверами в произвольных пропорциях. При схеме учета трафика на аккаунт бесплатная полоса не зависит от количества оплаченных серверов и равна 1Гбит/сек. Заказчик может дополнительно заказать увеличение выделенной полосы. Если количество оплаченных серверов Заказчика становится меньше десяти, то схема учета трафика автоматически изменяется на стандартную.
- 3.8.7. Услуга «Аренда ячейки для временного хранения оборудования» предоставляется с целью хранения оборудования Заказчика в отдельной ячейке, а также осуществления установки/замены комплектующих размещаемого оборудования по запросу Заказчика сотрудниками Исполнителя. Внутренние размеры ячейки (доступное пространство) 20x16x6 сантиметров. При наличии технической возможности и по предварительному согласованию с Исполнителем возможно предоставление ячеек большего размера. Заказчик обязуется перед предоставлением оборудования на хранение направить через тикет-систему список оборудования, которое будет размещено в ячейке Заказчика. В списке обязательно должно быть указано наименование, серийный номер (или иной уникальный идентификатор) и количество передаваемых комплектующих. в случае несоответствия списку передаваемого на хранение оборудования, Исполнитель вправе отказать в приеме комплектующих и дальнейшего их размещения в ячейке. Все оборудование должно быть пригодным для его однозначной идентификации. Запросы на установку/замену оборудования Заказчик осуществляет исключительно посредством тикет-системы. Запрос должен содержать четкие указания на необходимые действия с конкретным оборудованием (с указанием серийного номера или иного идентификатора). Исполнитель принимает комплектующие без проверки их работоспособности. Заказчик соглашается с тем, что Исполнитель не несет ответственности за перемещаемое из ячейки хранения/в ячейку хранения сотрудниками Исполнителя оборудование. В случае несогласия с данным условием, Заказчик вправе самостоятельно осуществлять работу с оборудованием, в соответствии с условиями допуска, изложенными в п.3.5.
- 3.8.8. В случае предоставления Заказчику дополнительной услуги "Предоставление канала связи", Стороны руководствуются положениями SLA: Каналы связи, опубликованного на официальном сайте Исполнителя https://selectel.ru/media/files/docs_ru/sla_links_new.pdf

3.9. Порядок отключения оборудования

- 3.9.1. 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.
- 3.9.2. 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 несет ответственности за корректность работы программного обеспечения размещенного оборудования после такого отключения.
- 3.9.3. 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 (форма Акта доступна по адресу http://selectel.ru/media/files/docs_ru/act_vo.pdf), 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.

- 3.9.4. Исполнитель вправе отказать Заказчику в возврате оборудования при наличии у него задолженности по оплате.
- 3.9.5. Исполнитель вправе отказать в возврате оборудования при отсутствии подписи заказчика, доверенности или печати организации на Актах возврата оборудования.
- 3.9.6. Возврат оборудования Заказчику производится только в рабочее время, 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 на какой-либо период времени с момента начала оказания услуги до окончания оплаченного периода.
- 4.4. Заказчик может пользоваться всеми ресурсами и возможностями Интернет, доступ к которым обеспечивается в силу предоставления Услуг, за ограничениями, которые оговорены в Договоре, настоящем Соглашении и/или запрещены действующим законодательством РФ.
- 4.5. 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.
- 4.6. Если при заказе и оплате услуги, основной или дополнительной, Заказчик не предоставил требуемую информацию (в тикет-системе), необходимую для подключения этой услуги, Исполнитель вправе не ранее, чем через месяц аннулировать заказанную услугу и вернуть средства на баланс Заказчика.

5. Окончание предоставления услуги

- 5.1. О предстоящем отключении услуги Заказчик информируется заранее. Все уведомления направляются заказчику автоматически через тикет-систему и/или по электронной почте.
- 5.2. Если при заказе услуг не был активирован сервис автопродления, Исполнитель заблаговременно, за 7 (семь) календарных дней до окончания услуги отправляет через тикет-систему и/или по электронной почте Заказчику, уведомление о том, что оплаченный им период заканчивается. При не поступлении денежных средств услуги будут отключены.
- 5.3. Если при заказе услуг был активирован сервис автопродления, но на лицевом счете Заказчика недостаточно средств на продление услуг, то уведомления, описанные в п. 5.2. будут приходить Заказчику ежедневно, в течение 7 (семи) дней. В случае если в течение 7 (семи) дней до окончания услуги Лицевой счет Заказчика будет пополнен на сумму равную или большую чем стоимость продления услуг рассылка уведомлений будет прекращена.
- 5.4. Если сервис автопродления активирован и средств на Лицевом счете Заказчика достаточно для продления услуг, то уведомления указанные в п.5.2. отсылаться не будут.
- 5.5. По истечении оплаченного периода отключение услуг происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление через тикет-систему и/или по электронной почте об истечении оплаченного периода и о том, что услуги отключены.
- 5.6. Заказчик может продолжить использование услуг, при условии оплаты услуги в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода.
- 5.7. Если услуга не оплачена в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода, Исполнитель вправе демонтировать оборудование Заказчика, и перенести на склад временного хранения, Заказчик должен оплатить хранение оборудования. 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.
- 5.8. Отключение дополнительных услуг аналогично отключению основной услуги, описанному в п.5.
- 5.9. В случае отказа от услуг до истечения оплаченного периода Исполнитель возвращает стоимость неиспользованных услуг на Лицевой счет Заказчика. Средства возвращаются только за полные неиспользованные месяцы.

6. Гарантии и компенсации

- 6.1.

Таблица 1

Доступность	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
--------------------	--

Таблица 1

% (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 переводятся Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания услуги.
- 6.4. Компенсация за недоступность услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – 1 (один) месяц бесплатного 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.
- 6.7. Недоступность услуги (далее - даунтайм) определяется как интервал времени между моментом отправки тикета в службу 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 не доступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещенной на сайте Исполнителя (http://selectel.ru/media/files/docs_ru/compensation.doc) 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 бесплатного оказания услуги, 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.
- 6.10. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством тикет-системы.