

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «НЕТФОКС»
Богданов А.Г.

«___» _____ 20__ г.

Регламент 2
к Договору об оказании услуг
Введено в действие
03 апреля 2017 г.

Оказание услуг «Colocation»

Содержание:

1. Используемые термины
2. Общие положения
3. Порядок передачи оборудования Исполнителю
4. Порядок подключения и эксплуатации оборудования
5. Порядок физического доступа к оборудованию
6. Порядок отключения услуги «Colocation»

1. Используемые термины

Исполнитель - Общество с ограниченной ответственностью «НЕТФОКС».

Заказчик - физическое или юридическое лицо, обратившееся к Исполнителю за услугой «Colocation».

Услуга «Colocation» - обязательство Исполнителя, по поручению Заказчика, разместить оборудование, предоставленное Заказчиком, в Дата-центре, 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 Регламента.

Заказ - обращение Заказчика к Исполнителю по установленной Исполнителем форме, содержащее все необходимые сведения для оказания услуги, либо продления ее действия, а также для изменения ранее предоставленных сведений.

Личный кабинет - web-интерфейс, предоставляемый Исполнителем Заказчику для заказа и управления услугами. Доступ в Личный кабинет осуществляется с паролем и логином присваиваемыми Заказчику Исполнителем.

Личный счет договора - совокупность информации о платежах Заказчика Исполнителю, а также потребленных Заказчиком услугах, предоставленных Исполнителем. Перечисленные Заказчиком денежные средства учитываются на личном счете его договора после того, как денежные средства поступили на расчетный счет Исполнителя, и при условии получения Исполнителем из банка подтверждающих платежных документов, идентифицирующих платежей.

Электронная платежная система - это система, представляющая собой совокупность

программных и аппаратных средств, обеспечивающих информационное и технологическое взаимодействие между участниками этой системы при совершении платежей с использованием сети Интернет в целях оплаты сделок между Заказчиком и Исполнителем. Реквизиты доступа - это совокупность логина, пароля и другие данные используемые для пользования услугой.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Исполнитель оказывает услуги Заказчику, заключившему с Исполнителем Договор об оказании услуг. Заключению договора предшествует процедура регистрации Заказчика в базе данных Исполнителя. При регистрации в базе данных Исполнителя Заказчик самостоятельно выбирает и регистрирует индивидуальные Реквизиты доступа, обеспечивает их конфиденциальность, несет ответственность за все действия, произведенные с их использованием.

2.2. Все предоставленные Заказчиком при регистрации в базе данных Исполнителя сведения должны быть достоверными. В случае предоставления Заказчиком недостоверных сведений, Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг.

Исполнитель, в случае возникновения сомнений в достоверности предоставленных Заказчиком данных, вправе в течение всего срока действия договора запросить дополнительные сведения и(или) потребовать подтверждения предоставленных. Запрос направляется Заказчику на контактный адрес его электронной почты или посредством Личного кабинета с одновременным уведомлением по электронной почте. В случае не предоставления Заказчиком дополнительных сведений и(или) неподтверждения ранее предоставленных данных в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента направления Исполнителем первого запроса, Исполнитель вправе:

- а) отклонить заявку Заказчика на новую услугу;
- б) приостановить оказание услуг Заказчику;
- в) отклонить заявку Заказчика на продление срока действия услуги «Colocation».

Все указанные ограничения могут быть сняты в течение 7 (семи) рабочих дней с момента представления Заказчиком запрошенной информации.

В случае непредоставления требуемой информации в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента направления Исполнителем первого запроса, услуги Заказчика могут быть аннулированы.

2.3. Заказчик и Исполнитель признают юридическую силу уведомлений и сообщений, направленных Исполнителем в адрес Заказчика на указанные им в договоре, иных документах адреса электронной почты. Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, исполненным в простой письменной форме, направляемым Исполнителем на почтовые адреса Заказчика. Исполнитель и Заказчик, в случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления, получения сообщений, времени их направления и содержания, договорились считать свидетельства архивной службы Исполнителя достоверными и окончательными для разрешения разногласий между указанными лицами.

2.4. Заказчик согласен с тем, что его могут затрагивать последствия действий, предпринятых Исполнителем для предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания услуг Исполнителя.

2.5. Заказ услуги «Colocation» является согласием Заказчика оплатить услугу по ценам, действующим на день начала исполнения заказа.

2.6. Исполнитель не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Заказчиком с использованием предоставленных услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации. 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 Исполнителем без предварительного предупреждения Заказчика.

3. ПОРЯДОК ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЮ.

3.1. 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 чем составляется Акт приема оборудования, с указанием паспортных данных представителя Заказчика, доставившего оборудование (необходимо приложить доверенность на право подписи, либо поставить печать организации Заказчика).

3.2. Оператор вправе не принимать оборудование Заказчика в случаях, когда Исполнитель не может удостоверить личность Заказчика и/или его представителя:

3.2.1. у лица, передающего оборудование, отсутствует документ, удостоверяющий личность;

3.2.2. полномочия представителя Заказчика не подтверждены документально;

3.2.3. документы, подтверждающие полномочия представителя Заказчика, оформлены не должным образом;

3.2.4. копии документов, подтверждающих полномочия представителя Заказчика, заверены не должным образом или неуполномоченными на то лицами.

3.3. Исполнитель вправе осуществить проверку устанавливаемого Заказчиком оборудования, с целью обеспечения информационной и физической безопасности. 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.

4. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ

4.1. Оборудование Заказчика устанавливается сотрудниками Исполнителя в течение 1 (одного) рабочего дня после оплаты услуг размещения, подключения к сети и эксплуатации оборудования или услуг по размещению оборудования в отдельной серверной стойке и доставки оборудования в Дата-центр, если не оговорено иное.

4.2. По завершении установки оборудования в дата-центре, Исполнитель информирует Заказчика через тикет-систему и/или по электронной почте о подключении.

4.3. Первоначально, если иное не установлено Заказчиком при заказе услуги, оборудование Заказчика подключается к локальной сети Исполнителя на скорости 100Мбит/сек в режиме «full-duplex».

4.4. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на размещаемом оборудовании соответствующее программное обеспечение.

4.5. Любые проблемы с операционной системой, программным обеспечением, работоспособностью сервера, а так же мониторинг доступности процессов на сервере, контроль безопасности, резервное копирование необходимых файлов, восстановление информации из резервной копии Заказчик устраняет и осуществляет самостоятельно.

4.6. 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.

4.7. Без Заказчика или его представителей Исполнитель не может 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.

4.8. При невозможности выполнить Клиентом пунктов 2.2.4. и 2.2.5. настоящего Регламента, Заказчик может прибегнуть к услуге «Системное администрирование» Исполнителя, которое оплачивается согласно тарифам, представленным в Приложении 2 «Тарифы на услуги»

4.9. Услуга «Системное администрирование» предоставляется только после предварительного письменного согласования с Исполнителем.

4.10. Алгоритм предоставления услуги «Системное администрирование»:

4.10.1. Заказчик размещает техническое задание в разделе «Помощь» через личный кабинет;

4.10.2. Исполнитель и Заказчик согласовывают время, которое необходимо для выполнения работ;

4.10.3. После получения согласия от Заказчика на выполнения работ Исполнитель резервирует на балансе Заказчика денежные средства и приступает к выполнению работ;

4.10.4. После выполнения работ Исполнитель оповещает Заказчика. С момента оповещения Заказчику дается 24 часа для проверки работоспособности. Если в течении этого времени от Заказчика не поступает никаких замечаний и вопросов, то зарезервированные на балансе Заказчика денежные средства списываются в пользу Исполнителя. В случае, если в течении данных 24 часов от Заказчика поступают замечания, Исполнитель исправляет свои ошибки и дает еще 24 часа для проверки работоспособности.

5. ПОРЯДОК ФИЗИЧЕСКОГО ДОСТУПА К ОБОРУДОВАНИЮ

5.1. Заказчик имеет право на проведение профилактических или иных работ на своем оборудовании, размещенном Дата-центре — по будням с 10 до 18 часов. В остальное время оплачивается согласно тарифам (1000 рублей в час).

5.2. К профилактическим или иным 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.

5.3. При нахождении на территории дата-центра Заказчику и его представителям запрещается:

5.3.1. курение;

5.3.2. любые виды фото или видеосъемки;

5.3.3. пронос и употребление продуктов питания и напитков;

5.3.4. эксплуатация оборудования или проведение работ, которые могут нанести повреждения помещениям и оборудованию Дата-центра или представлять угрозу людям;

5.3.5. выполнять подключение к оборудованию, не принадлежащему Заказчику;

5.3.6. вносить изменения в коммутацию Оборудования;

5.3.7. включать или отключать инженерное оборудование дата-центра.

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

5.5. Продолжительность одного посещения в Дата-центр не должно превышать 8 (восемь) часов.

6. ПОРЯДОК ОТКЛЮЧЕНИЯ УСЛУГИ «COLOCATION»

6.1. 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.

6.2. Выключение оборудования осуществляется способом, обусловленным при заключении договора. В случае если Заказчик заблаговременно не сообщил Исполнителю о методе выключения оборудования, оно выключается методом, который Исполнитель сочтет целесообразным.

6.3. При расторжении Договора Исполнителем Заказчик обязан вывезти свое оборудование с Дата-центра Исполнителя в течение 3 (трех) дней с момента направления соответствующего требования Исполнителем через тикет-систему Заказчику.

В случае просрочки Заказчиком срока вывоза оборудования Исполнитель вправе потребовать от Заказчика оплаты стоимости хранения оборудования, равной 3000 (три тысячи) рублям в месяц за 1 (один) unit оборудования. При этом Исполнитель вправе так же списать стоимость хранения оборудования с Личного счета Заказчика.

Исполнитель вправе не передавать оборудование Заказчику до момента погашения задолженности перед Исполнителем, в том числе и стоимости хранения оборудования.

6.4. Исполнитель так же, сохраняя за собой все права по Договору, вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления Заказчика, приостановить оказание услуг Заказчику без демонтажа оборудования и/или отключить программные и/или аппаратные средства Заказчика при наличии нулевого или отрицательного баланса Личного счета Заказчика (наличия задолженности по оплате услуг).

6.5. Исполнитель производит начисление абонентской платы Заказчику за каждый заблокированный день. Данные средства направляются Исполнителем на поддержание в рабочем состоянии сервера (серверов) Заказчика.

6.6. Исполнитель хранит оборудование Заказчика до достижения на Личном счете последнего задолженности в сумме не более 40 000 (сорок тысяч) рублей. В случаях, когда задолженность Заказчика перед Исполнителем за услуги (в том числе и за услуги по хранению оборудования) превышает 40 000 (сорок тысяч) рублей, Исполнитель вправе обратить оборудование Заказчика в свою собственность. Плюсовая разница (в случае наличия) между стоимостью оборудования и задолженностью Заказчика перед Исполнителем считается штрафной незачетной неустойкой, взыскиваемой Исполнителем с Заказчиком за просрочку оплаты.

6.7. Исполнитель снимает блокировку с услуги Заказчика после оплаты последним всей задолженности и при наличии достаточного количества средств на его Личном счете.