

## **Размещение оборудования. Соглашение об уровне услуг**

### **Термины и сокращения**

**Панель управления учетной записью Абонента** - веб-страница, предназначенная для управления услугами, оказываемыми Оператором Абоненту, поддержания актуальности контактной информации Абонента и предоставления Абонентом иной информации, необходимой Оператору для оказания услуг Абоненту. Доступ к странице учетной записи Абонента осуществляется по адресу <https://billing.ihor.ru/>. Доступ к странице организуется по защищенному протоколу и только после идентификации Абонента.

**Тикет-система** - система обмена сообщениями между Абонентом и Оператором путем отправки/получения запросов через электронную форму, расположенную в Панели управления учетной записи Абонента.

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

**Лицевой счет Абонента (баланс Абонента)** - запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Оператором и Абонентом. Лицевой счет Абонента увеличивается на сумму платежей, перечисленных Абонентом Оператору в счет авансирования услуг, оказываемых Оператором Абоненту, и уменьшается на стоимость выбранных и подключенных Абонентом услуг.

**U (юнит)** - единица измерения высоты оборудования, размещаемого в серверной стойке. 1U равен 4,445 см.

**Центр обработки данных (ЦОД, дата-центр)** - специализированное здание (помещение) для размещения серверного и коммуникационного оборудования и подключения к каналам сети Интернет.

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

**Размещение оборудования (Colocation)** – услуга инженерно-технического обеспечения работоспособности (ИТОР) оборудования Абонента, технических услуг по размещению серверов и иного телекоммуникационного оборудования Абонента в дата-центре Оператора.

**СПАМ** - массовая рассылка электронных сообщений (преимущественно рекламного характера), осуществляемая с использованием электронной почты, ICQ, Skype и других протоколов и программных продуктов.

**ОС** - операционная система.

**ПО** - программное обеспечение.

**IP-адрес** - адрес устройства в сети Интернет.

**Трафик** - объем информации передаваемой по сети.

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

## **1. Описание услуги**

1.1. Оператор по поручению Абонента берет на себя обязательство разместить оборудование, предоставленное Абонентом, в дата-центре Оператора, с подключением к локальной сети Оператора и обеспечением информационного обмена с сетью Интернет, а Абонент обязуется оплачивать предоставляемые услуги в соответствии с условиями Договора и настоящего Соглашения.

1.2. Дата-центр Оператора 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 дата-центра опубликованы на официальном сайте Оператора <https://www.ihor.ru/datacenter/>.

1.3. По желанию Абонента, на основании дополнительной заявки могут быть заказаны дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Оператора.

## **2. Заказ и начало предоставления услуги**

2.1. Выбор и заказ услуг осуществляется Абонентом самостоятельно в Панели управления учетной записью Абонента.

2.2. По желанию, Абонент может заказать дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Оператора.

2.3. После того, как Абонент 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 Абонент может указать дополнительные сведения, необходимые для начала оказания услуги.

2.4. Оказание услуги начинается с момента монтажа оборудования Абонента на технической площадке и подключения услуги Оператором при наличии достаточного количества денежных средств на Лицевом счете Абонента.

## **3. Особенности оказания услуги**

### **3.1. Требования к размещаемому оборудованию**

3.1.1. Оборудование Абонента, размещаемое в дата-центре, должно соответствовать изложенным в настоящем Соглашении требованиям и должно пройти экспертную оценку технического специалиста Оператора, 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. В дата-центре обеспечивается электроснабжение напряжением 220В и частотой 50 Гц. В случае если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электроснабжения, необходимые преобразователи предоставляются Абонентом. Максимальная потребляемая мощность каждой единицы

оборудования не должна превышать 3000 Вт. Максимальная потребленная мощность каждой единицы оборудования, включенная в стоимость услуги равна 50 Вт, и может быть увеличена путем заказа дополнительной услуги.

3.1.3. При заказе Услуги Оператор предоставляет Абоненту по одному IPv4-адресов и по одному IPv6-адресов на одну единицу оборудования.

3.1.4. 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 Абонент. Оборудование подключается на скоростях от 10 Мбит/с до 1 Гбит/с в режимах "half-duplex" или "full-duplex", при этом Абонент обязан выполнить указанные техническим персоналом узла связи действия по конфигурированию сетевых интерфейсов оборудования.

3.1.5. Размещаемое оборудование должно предоставляться Абонентом с комплектом необходимых для монтажа и подключения материалов (шнуров электропитания, крепежа, рельсов), в противном случае Оператор сохраняет за собой право отказать в размещении оборудования клиента.

3.1.6. При размещении единицы оборудования, состоящей из нескольких серверов ("blade server") или занимающего несколько юнитов, Абонент должен заказать услугу "Сервер 1U" в количестве равном количеству юнитов в единице оборудования. При этом создается и согласовывается с двух сторон проект размещения и подключения оборудования. В целях согласования проекта Абонент предоставляет фото оборудования со всех сторон, а также коммутационную схему. Оборудование должно передаваться Оператору в чистом виде.

## 3.2. Порядок доставки оборудования

3.2.1. Абонент за 1 (один) рабочий день сообщает Оператору 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) Абонент обеспечивает доставку своего оборудования в дата-центр с последующей передачей Оператору, о чём составляется Акт приема оборудования (форма Акта <https://www.ihor.ru/agreements>), с указанием паспортных данных представителя Абонента, доставившего оборудование (необходимо приложить доверенность на право подписи, либо поставить печать организации Абонента).

3.2.3. Оператор вправе отказать в приемке оборудования при отсутствии подписи Абонента, доверенности или печати организации на Актах передачи оборудования.

3.2.4. С целью обеспечения информационной и физической безопасности, персонал Оператора вправе провести проверку устанавливаемого Абонентом оборудования. Проверка может проводиться как при первоначальной установке оборудования, так и после каждого случая технического обслуживания силами Абонента, и может включать осмотр каждой единицы оборудования изнутри. Указанная проверка производится в присутствии представителя Абонента. 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 Абонент сообщает Оператору сведения, необходимые для правильной организации взаимодействия по техническим вопросам.

3.3.2. Оборудование Абонента принимается Оператором только после оплаты услуг размещения, подключения к сети и эксплуатации оборудования. Оборудование Абонента устанавливается сотрудниками Оператора 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, Оператор информирует Абонента через тикет-систему и/или по электронной почте о подключении.

3.3.4. Первоначально, если иное не установлено Абонентом при заказе услуги, оборудование Абонента подключается к локальной сети Оператора на скорости до 1Гбит/сек в режиме «full duplex». Минимально гарантированная скорость на порту 100 Мбит/с, трафик не учитывается.

3.3.5. В рамках настоящего Соглашения под локальной сетью Оператора понимается технологическая система, включающая в себя средства и линии связи Оператора, 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 Оператора с подключенным оборудованием Абонента является частью сети Интернет. Оператор гарантирует в пределах локальной сети Оператора и на границах зон ответственности Оператора, 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.

### 3.4. Порядок эксплуатации оборудования

3.4.1. Абонент 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 Абонентом оборудования для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Абонент должен иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ. Оператор может потребовать от Абонента предоставить копии упомянутых документов.

3.4.3. Без письменного запроса от Абонента через тикет-систему сотрудники Оператора не могут осуществлять управление, оборудованием Абонента, 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.

### 3.5. Порядок физического доступа к оборудованию

3.5.1. Абонент 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 Абонента, 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 Оператора.

3.5.3. Одновременно в дата-центре допускается присутствие не более двух технических специалистов Абонента.

3.5.4. Для проведения профилактических работ оборудование Абонента 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 Абонента и проведение профилактических работ в технологических помещениях Оператора, предназначенных для размещения оборудования, не допускается.

3.5.6. Работы с оборудованием Абонента могут производиться не чаще, чем 2 (два) раза в неделю и не более 6 (шести) часов в неделю. Технический персонал Оператора 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 Абонента 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 Абоненту;
- вносить изменения в коммутацию Оборудования;
- включать или отключать инженерное оборудование дата-центра.

3.5.8. Оператор вправе отказать Абоненту в доступе к оборудованию при наличии у Абонента задолженности по оплате.

### 3.6. Требования по защите информации

3.6.1. Абонент 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. Абонент обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным и аппаратным средствам и не допускать использования своих или предоставляемых Оператором ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим

ресурсам сети Интернет. В частности, Абонент должен не допускать на своём оборудовании следующих ситуаций:

- с сервера отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Абонента;
- 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 именами;
- 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 Оператор оставляет за собой право периодически производить сканирование сервисов и серверов, выделенных Абоненту при помощи специализированного программного обеспечения при условии не нанесения ущерба содержащейся на нём информации. Оператор обязан извещать Абонента об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Абонент 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 Абоненту) ресурсов локальной или глобальной компьютерной сети, Оператор имеет право заблокировать использование оборудования или отдельных сервисов или ресурсов Абонента, нарушающих требования безопасности.

3.6.5. Оператор, сохраняя за собой все права по Договору вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в случаях:

- если по обоснованному мнению Оператора использование Абонентом Услуг может нанести ущерб Оператору и/или вызвать сбой технических и программных средств Оператора и третьих лиц;
- наличия со стороны Абонента 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 Абонента 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 Абонента 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 Абонентом 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;
- фальсифицирования 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 Абоненту;
- 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 Абоненту, 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 ее 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 Оператор 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. Оператор не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Оператор имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Абонента или его пользователей.

3.6.7. Оператор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Абонента, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Оператором.

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 Оператором своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.

3.6.9. Абонент несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего сервера (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.

3.6.10. Абонент принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Оператора.

### 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 Абоненту 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 Абонент. Оператор лишь гарантирует возможность подключения к устройству по высылаемым реквизитам доступа.

3.7.4. Абоненту 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. Единоновременно на один аккаунт бесплатно может быть выделено не более одного IP-KVM. При необходимости, клиент может заказать дополнительную услугу "Порт IPMI".

3.7.7. Услуга предоставляется по заявке Абонента поданной через тикет-систему в течение 4-х часов при наличии технической возможности.

### 3.8. Подключение дополнительных услуг

3.8.1. По желанию, Абонент может заказать дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Оператора.

3.8.2. При условии наличия технической возможности в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заказа дополнительной услуги в Панели управления учетной записью Абонента 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 Оператор обязан уведомить Абонента, отправив сообщение на электронный адрес Абонента 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 IP-адрес», Абоненту 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. Услуга «Аренда ячейки для временного хранения оборудования» предоставляется с целью хранения оборудования Абонента в отдельной ячейке, а также осуществления установки/замены комплектующих размещаемого оборудования по запросу Абонента сотрудниками Оператора. Внутренние размеры ячейки (доступное пространство) 20x16x6 сантиметров. При наличии технической возможности и по предварительному согласованию с Оператором возможно предоставление ячеек большего размера. Абонент обязуется перед предоставлением оборудования на хранение направить через тикет-систему список оборудования, которое будет размещено в ячейке Абонента. 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, Оператор 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 Абонент осуществляет исключительно посредством тикет-системы. Запрос должен содержать четкие указания на необходимые действия с конкретным оборудованием (с указанием серийного номера или иного идентификатора). Оператор принимает комплектующие без проверки их работоспособности. Абонент соглашается с тем, что Оператор не несет ответственности за перемещаемое из ячейки хранения/в ячейку хранения сотрудниками Оператора оборудование. В случае несогласия с данным условием, Абонент вправе самостоятельно осуществлять работу с оборудованием, в соответствии с условиями допуска, изложенными в п.3.5.

### 3.9. Порядок отключения оборудования

3.9.1. При расторжении Договора с Абонентом, а также при замене его оборудования Оператор в срок не более 3 (трех) рабочих дней после обращения Абонента отключает соответствующее оборудование Абонента.

3.9.2. Отключение оборудования осуществляется способом, указанным при передаче оборудования. В случае если Абонент заблаговременно не сообщил персоналу Оператора о методе выключения оборудования, оно выключается методом, который персонал сочтет целесообразным. В этом случае Оператор не несет ответственности за корректность работы программного обеспечения размещенного оборудования после такого отключения.

3.9.3. Возврат оборудования Абоненту производится на технической площадке, по адресу указанному в Акте приема оборудования. Представитель Оператора выдает оборудование лицу уполномоченному Абонентом, если не оговорено иное, о чём составляется Акт возврата оборудования (форма Акта <https://www.ihor.ru/agreements>), с указанием паспортных данных представителя Абонента (необходимо приложить доверенность на право подписи, либо поставить печать организации Абонента). В Акте следует указать количество единиц возвращаемого оборудования.

3.9.4. Оператор вправе отказать Абоненту в возврате оборудования при наличии у него задолженности по оплате.

3.9.5. Оператор вправе отказать в возврате оборудования при отсутствии подписи Абонента, доверенности или печати организации на Актах возврата оборудования.

3.9.6. Возврат оборудования Абоненту производится только в рабочее время, либо по согласованию сторон.

#### **4. Оказание услуги**

4.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей данного Соглашения.

4.2. Абонент и Оператор 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. Абонент 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, Оператор настоящим предупреждает Абонента, что случайные или намеренные действия в сети Интернет могут привести к нарушению национального законодательства других стран. Оператор не несет ответственности за такие возможные нарушения со стороны Абонента.

4.6. Если при заказе и оплате услуги, основной или дополнительной, Абонент не предоставил требуемую информацию (в тикет-системе), необходимую для подключения этой услуги, Оператор вправе не ранее, чем через месяц аннулировать заказанную услугу и вернуть средства на баланс Абонента.

#### **5. Окончание предоставления услуги**

5.1. О предстоящем отключении услуги Абонент информируется заранее. Все уведомления направляются Абоненту автоматически через тикет-систему и/или по электронной почте.

5.2. Если при заказе услуг не был активирован сервис автопродления и Абонент не продлил действие услуги вручную, то услуга может быть отключена автоматически.

5.3. Если при заказе услуг был активирован сервис автопродления, но на лицевом счете Абонента не достаточно средств на продление услуг, то Абоненту будут приходить уведомления о недостаточности средств для продления услуг (через тикет-систему и/или на адрес электронной почты Абонента) три раза в течение 15-ти календарных дней, предшествующих окончанию текущего периода действия услуги.

5.4. Если сервис автопродления активирован и средств на Лицевом счете Абонента достаточно для продления услуг, то уведомления указанные в п.5.3. отсылаться не будут.

5.5. По истечении оплаченного периода отключение услуг происходит автоматически. Оператор отправляет Абоненту уведомление через тикет-систему и/или по электронной почте об истечении оплаченного периода и о том, что услуги отключены.

5.6. Абонент может продолжить использование услуг, при условии оплаты услуги в течение 5 (пяти) календарных дней с момента истечения оплаченного периода.

5.7. Если услуга не оплачена в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода, Оператор вправе демонтировать оборудование Абонента, и перенести на склад временного хранения, Абонент должен оплатить хранение оборудования. Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон. Стоимость хранения оборудования на складе Оператора 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 Оператор возвращает стоимость неиспользованных услуг на Лицевой счет Абонента. Средства возвращаются только за полные неиспользованные сутки.

## 6. Гарантии и компенсации

### 6.1. Доступность и работоспособность услуги

Таблица № 1

<b>Доступность</b>	<b>24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году</b>
% (процент) работоспособности за месяц	100%

### 6.2. Время простоя и размер компенсации

Таблица № 2

<b>Доступность услуги в месяц</b>	<b>Время недоступности услуги</b>	<b>Размер компенсации в %</b>
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 Абоненту 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 Оператором из процентов в количество дней бесплатного оказания услуги.

6.4. Компенсация за недоступность услуги по вине Оператора 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 Абонента.

6.6. Не подлежат компенсации:

- сбой в работоспособности услуги, вызванный действиями Абонента, 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 Оператора и моментом начала работы оборудования после завершения восстановительных работ Оператором. Если Оператор располагает собственными данными о начале даунтайма, указывающими на более раннее время начала даунтайма, чем время отправки тикета Абонентом, 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 Абонент после окончания месяца, в котором услуга была не доступна, направляет Оператору заявление на предоставление компенсации. В заявлении необходимо указать номер тикета, в котором сообщалось о недоступности услуги, суммарное время простоя, даты недоступности услуги.

6.9. На основании заявления Абонента о предоставлении компенсации, Оператор 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 Оператора, или была запланирована Оператором, о чем Абонент был уведомлен.

6.10. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Оператор уведомляет об этом Абонента посредством тикет-системы.

**Утверждаю**

Генеральный директор ООО «ТК МАРОСНЕТ»

**01.10.2018**



Лунгов И.А.