

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМНЕНИЯ

- 1.1. Настоящий Регламент определяет порядок оказания Оператором Абоненту Услуг, порядок использования Услуг Абонентом, порядок взаимодействия между Оператором и Абонентом, а также иные вопросы, явно не оговоренные в Договоре об оказании услуг ЦОД (далее - Договор).
- 1.2. Перечень Услуг, оказываемых Оператором по Договору, но не ограничиваясь:
 - размещение серверного оборудования (Colocation);
 - аренда серверного оборудования (Dedicated);
 - аренда устройства IP-KBM-Доступа;
 - мониторинг состояния оборудования и сервисов;
 - аренда программного обеспечения Microsoft.
 - хранение ЗИП и услуга "Удаленные руки".
- 1.3. Оператор оказывает Абоненту Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей, установленных настоящим Регламентом.
- 1.4. Абонент и Оператор имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Договором и настоящим Регламентом.

2. ТЕРМИНОЛОГИЯ

"Оператор" - Общество с ограниченной ответственностью "Система-Сервис".

"Услуги" - услуги и неразрывно связанные с ними дополнительные услуги, оказываемые Оператором Абоненту по Договору. Абонент самостоятельно заказывает себе набор услуг Оператора путем регистрации на Сайте Оператора и выполнения соответствующих инструкций, размещенных на указанном Сайте Оператора. Кроме того, Абонент имеет возможность осуществить заказ Услуг по телефону.

"DNS-сервер" - сервер доменных имен, содержащий конфигурационные файлы зарегистрированного домена.

"Colocation" — услуга, состоящая в размещении Оператором оборудования Абонента на своей территории в датацентре. В состав данной услуги также входит:

- организация удаленного доступа к оборудованию;
- резервное электропитание;
- обеспечение климатического режима;
- физическая охрана частным охранным предприятием;
- простейшие услуги по обслуживанию оборудования (перезагрузить, вставить диск и т. п.).

"Дополнительные услуги для Colocation" - услуга "Удаленные Руки", Аренда устройства IP-KBM доступа, защита информации и другие услуги, указанные Оператором на соответствующих страницах Сайта Оператора.

"Оборудование" - аппаратное обеспечение Абонента или Аппаратное обеспечение Оператора, к которому у Абонента есть доступ в рамках услуг оказываемых Оператором на основании настоящего Договора и Регламента.

"Датацентр" - помещения Оператора, предназначенные и оборудованные для размещения серверного, телекоммуникационного, а также дополнительного или иного Оборудования в целях оказания Оператором Услуг по Договору.

"Установка Оборудования" - (Установка) - выполнение Оператором работ по монтажу Оборудования на место его размещения в датацентре, коммутации Оборудования в локальную сеть Оператора, подключению электропитания.

"Размещение Оборудования" - (Размещение) - предоставление Оператором места для физического размещения Оборудования в датацентре, а также Техническая поддержка размещаемого Оборудования.

"Техническая поддержка услуг Colocation" - технические мероприятия Оператора по обеспечению бесперебойного электропитания, контролю соблюдения климатических параметров в датацентре, обеспечению сетевой связности локальной сети Оператора с сетью Интернет, а также выполнение заявок Абонента на перезагрузку Оборудования и выполнение простых операций с подключением консоли, указанных Абонентом.

"Dedicated" - услуга хостинга по аренде Абонентом выделенного сервера Оператора, размещенного в датацентре с гарантированным электропитанием и дополнительными услугами.

"Администрация, Администратор" - управляющий персонал Оператора, выступающий от его имени и наделенный соответствующими полномочиями.

"Абонент" - лицо, заключившее Договор (его представитель, работник) и потребляющее Услуги Оператора.

"Сервисы" - технические и программные комплексы Услуг, такие как электронная почта, http-сервер и т.п.

"Техническая поддержка" - технические мероприятия Оператора по обеспечению функционирования заявленных в Договоре сервисов, своевременное предоставление Абоненту информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.

"Служба технической поддержки" - технический персонал Оператора, осуществляющий Техническую поддержку и/или Техническую поддержку услуг.

"Панель управления" - Веб интерфейс, предоставленный Оператором Абоненту для удаленного управления услугами, мониторинга используемых сервисов, услуг и т.п.

"IP-адрес" - адрес устройства в сети Интернет или сети Оператора.

"ПО" - программное обеспечение.

"Трафик" - объем информации, передаваемой по сети.

"ОС" - операционная система.

"Личный кабинет" - веб-интерфейс, предоставленный Оператором Абоненту для удаленного управления услугами посредством сети Интернет, мониторинга используемых сервисов, услуг и т. д, располагающийся на Сайте Оператора.

"Лицевой счет" - счет, предоставленный Абоненту Оператором в расчетной системе Оператора используемый для фиксации взаиморасчетов между Оператором и Абонентом посредством Личного кабинета.

"DDoS атака" - избыточная, распределенная, сетевая активность направленная против атакуемого ресурса с целью снизить и/или полностью прекратить его доступность.

"Конфиденциальная информация" - вся информация, не являющаяся общедоступной, предоставляемая одной Стороной другой Стороне в связи с исполнением настоящего Договора, за исключением той информации, которую Стороны совместно определяют как не конфиденциальную и которая не является конфиденциальной в соответствии с действующим законодательством РФ.

"ЗИП" - Запасные части, инструменты и принадлежности, оборудование Абонента временно хранимые Абонентом у Оператора, предназначенное для оперативной или плановой замены, доукомплектования, модернизации и иных действий с Оборудованием, размещенным на технологической площадке Оператора.

3. РЕГИСТРАЦИЯ АБОНЕНТА В УЧЕТНОЙ СИСТЕМЕ ОПЕРАТОРА

- 3.1. Все сведения, предоставленные Абонентом при регистрации в учетной системе Оператора, должны быть достоверными. В случае предоставления Абонентом недостоверных сведений, Оператор вправе приостановить оказание Абоненту Услуг до получения от Абонента достоверной информации.
- 3.2. Оператор, в случае возникновения сомнений в достоверности предоставленных Абонентом данных при его регистрации в учетной системе Оператора, вправе потребовать от Абонента дополнительных сведений и (или) потребовать подтверждения Абонентом предоставленных сведений. Соответствующий запрос направляется Оператором по электронной почте на контактный адрес Абонента, указанный в Договоре и/или учетной системе Оператора.
- 3.3. В случаях не предоставления Абонентом Оператору дополнительных сведений и/или не подтверждения Абонентом ранее предоставленных Оператору сведений в течение 10 (десяти) календарных дней с момента направления Оператором первого запроса, Оператор вправе приостановить оказание Услуг Абоненту.
- 3.4. При регистрации в учетной системе Оператора Абонент получает индивидуальный административный пароль и логин, самостоятельно обеспечивает их конфиденциальность, несет ответственность за все действия, произведенные с использованием логина и пароля.
- 3.5. Абонент полностью ответственен за сохранность своих учетных данных (логина и пароля) и за убытки или иной ущерб, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования этой информации. По факту утери или несанкционированного доступа к учетным данным или возможности возникновения такой ситуации Абонент обязан направить запрос Оператору на смену учетных данных.

- 3.6. В случае, если Абонент предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него ресурсам и сервисами, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Абонент.

4. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 4.1. Оператор, во избежание нарушений положений настоящего Регламента оказания услуг со стороны Абонента рекомендует Абоненту придерживаться норм пользования сетью, принятых рабочей группой Открытого Форума Интернет-Сервис-Провайдеров (<http://ofisp.org/documents/ofisp-008.html>).
- 4.2. Оператор, сохраняя за собой все права по Договору, вправе также незамедлительно приостановить оказание Услуг Абоненту 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 вредоносные 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;
 - высокого потребления Абонентом любых системных ресурсов оборудования Оператора, за исключением гарантированных тарифным планом ресурсов, что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого обслуживания/сервиса для других Абонентов. При этом степень потребления системных ресурсов определяется исключительно Оператором. В случаях, если причину высокого потребления Абонентом ресурсов устранить не удастся, Оператор может порекомендовать Абоненту перейти на более ресурсоемкий тарифный план или предложить индивидуальные условия оказания Услуг. В случае отказа Абонента Оператор имеет право расторгнуть Договор из-за технической невозможности продолжения оказания Услуг, без каких-либо возмещений Абоненту;
 - наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом сведения о третьих лицах которые не соответствуют действительности и/или каким-либо образом затрагивают честь, достоинство и деловую репутацию физических лиц либо деловую репутацию юридических лиц;
 - наличия со стороны Абонента действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять либо использовать идентификационные персональные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица прямо уполномочили Абонента на такое использование;
 - 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;
 - рекламирования услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством РФ;
 - фальсифицирования выделенных в пользование Абонента IP-адресов, аппаратных MAC-адресов, своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сети Оператора;
 - использования несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений;

- осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Оператора и/или 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 настоящим Регламентом, но содержащих состав уголовного преступления либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
 - если Оператор получает соответствующий запрос или указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа.
- 4.3. Оператор не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Абонентом с использованием оказываемых по Договору Услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.
- 4.4. Оператор не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Абонентом или третьими лицами, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. При этом Оператор имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Абонента или его пользователей. В случае явного нарушения Абонентом действующего законодательства РФ оказание Услуг может быть приостановлено Оператором без предварительного уведомления Абонента.
- 4.5. Оператор не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Абонента, совершенных с использованием Услуг, оказываемых Оператором Абоненту по Договору.
- 4.6. Оператор не несет ответственности по претензиям Абонента к качеству соединения с сетью Интернет, связанным с качеством функционирования сетей других провайдеров, политикой обмена трафиком между провайдерами, с функционированием оборудования и программного обеспечения Абонента и другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Оператора.
- 4.7. Время приостановления оказания Услуг по причинам, указанным в п. 4.2 настоящего Регламента, не считается перерывом в оказании Оператором Услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств, предусмотренных Договором.
- 4.8. Приостановление оказания услуг и/или отключение программных или аппаратных средств Абонента осуществляется до момента выполнения Абонентом требований Оператора по устранению нарушений и уведомления об этом Оператора, а так же не отменяет выполнения Абонентом всех своих обязательств по Договору.
- 4.9. Оператор вправе приостанавливать оказание Услуг Абоненту на время, необходимое для выполнения Оператором регламентных работ на своем оборудовании, предварительно уведомляя об этом Абонента, не менее чем за сутки до начала выполнения работ на оборудовании.

5. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК И/ЛИ РАСПОРЯЖЕНИЙ СЛУЖБОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 5.1. Служба технической поддержки осуществляет контроль и управление работой технического оборудования и системных программных средств, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Абоненту в пределах, обусловленных Договором, а также осуществляет обработку следующих запросов Абонентов:
- запросы на внесение изменений в конфигурационные файлы в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Абонентом;

- локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых Оператором Абоненту по Договору сервисов;
 - изменение конфигурации Оборудования.
- 5.2. Основанием для выполнения Оператором соответствующих работ является заявка Абонента. Заявка направляется Абонентом по электронной почте строго на адрес support@colocat.ru. В случаях, требующих существенного изменения настроек, запрос должен содержать авторизационную информацию (логин, e-mail, указанный Абонентом при регистрации).
- 5.3. Все Заявки и/или Распоряжения обрабатываются Оператором в порядке поступления. Максимальный срок обработки заявки - 24 (двадцать четыре) часа.
- 5.4. Все Заявки и/или Распоряжения по электронной почте должны отправляться на адрес support@colocat.ru в кодировке win1251 либо koi8-R, либо utf8, в формате, определенным RFC-822. В Заявке и/или Распоряжении должны быть точно и ясно сформулированы задачи, требующие исполнения.
- 5.5. Служба технической поддержки не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ Абонента и по другим аналогичным вопросам. Подобные консультации являются дополнительной возмездной услугой и могут предоставляться Оператором по дополнительной договоренности.
- 5.6. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу на Сайте Оператора или в сети Интернет.
- 5.7. В исполнении Заявки и/или Распоряжения Оператором может быть отказано Абоненту по следующим основным причинам:
- отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой;
 - требование оказания услуг, не соответствующих условиям Договора;
 - в случае приостановления Оператором оказания услуг Абоненту по основаниям, предусмотренным Договором и/или настоящим Регламентом.
- 5.8. В случае наличия у Абонента претензий по выполнению Оператором Заявок и/или Распоряжений Абонент может обращаться к Администрации Оператора по e-mail: manager@colocat.ru. Ответ на претензии по невыполнению Заявок и/или Распоряжений направляется Оператором Абоненту по электронной почте не позднее, чем через два рабочих дня с момента получения соответствующей претензии Оператором.

6. ГОЛОСОВАЯ АВТОРИЗАЦИЯ.

- 6.1. Целью Голосовой авторизации является точная идентификация Абонента в учетной системе Оператора. Абонент вправе воспользоваться услугой «Голосовая авторизация». Голосовая авторизация представляет собой 3 пары вопросов и соответствующих им ответов («Вопрос-Ответ»), которые фиксируются при заключении договора и сохраняются только у оператора (далее «Голосовая авторизация»).
- 6.2. Если при использовании Голосовой авторизации по телефону необходимо предоставить Абоненту информацию о предоставляемых ему услугах или выполнить ряд действий, Службой технической поддержки на свое усмотрение задается от одного до трех контрольных вопросов и, в случае правильных ответов Абонента, запрос удовлетворяется.
- 6.3. При использовании Голосовой авторизации Абонент может получить информацию, касающуюся только:
- баланса лицевого счета и прогнозируемого отключения услуг;
 - зарегистрированных на Абонента доменных именах и сроках их регистрации;
 - дополнительных услуг, подключенных у Абонента;
 - номеров и сумм в бухгалтерских документах Абонента;
 - контактных адресов электронной почты, телефонов, факсов.
- 6.4. Иная информация (в частности: персональные данные Абонента, банковские реквизиты и т.д.) при Голосовой авторизации не предоставляются.
- 6.5. При использовании Голосовой авторизации Абонент может произвести следующие действия силами дежурных инженеров Оператора:
- перезагрузка/перезапуск оборудования;
 - включение/выключение оборудования (без проведения монтажных и демонтажных работ).
 - включение/отключение арендованного сетевого интерфейса и/или оборудования;
 - иные работы, производимые силами дежурных инженеров и не являющиеся необратимыми для оборудования или данных Абонента.
- Все действия осуществляются без предварительной диагностики состояния Оборудования, без подключения консоли, монитора, клавиатуры, без гарантии работы сервера после перезагрузки и диагностики причин этого.

- 6.6. Сотрудник Оператора вправе при наличии сомнений в ответе Абонента при Голосовой авторизации запросить дополнительную информацию у Абонента для его идентификации.
- 6.7. Сотрудник Оператора вправе отказать в Голосовой авторизации и не проводить Голосовую авторизацию без объяснения причин в случаях:
- неверного ответа Абонента на любой из вопросов при Голосовой авторизации;
 - неверного ответа Абонента на запрос дополнительной информации;
 - если в одной из пар «Вопрос-Ответ» Голосовой авторизации используются фразы/слова, противоречащие общественным интересам, принципам гуманности и морали (в частности, слов непристойного содержания, призывов антигуманного характера, оскорбляющих человеческое достоинство либо религиозные чувства).

7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ И ЦЕЛОСТНОСТИ ДАННЫХ

- 7.1. Оператор обеспечивает базовую информационную безопасность серверов и ресурсов Абонента в пределах, определяемых обычными условиями, если только в Договоре явно не оговорено иное.
- 7.2. Оператор не несет ответственности за возможное хищение паролей Абонента, но по требованию Абонента производит оперативную смену паролей.
- 7.3. Случаи DDoS атак не относятся к зоне ответственности Оператора. В случае выявления DDoS атаки на сервер Абонента, если данная атака существенным образом влияет на работоспособность сетевого оборудования или превышает фактически возможные возможности средств самостоятельной защиты абонента, Оператор имеет право заблокировать доступ к атакуемому IP адресу на оборудовании Абонента из других сетей на время проведения данной атаки, при этом способ блокировки определяется Оператором самостоятельно.

8. ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ПРАВА НА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНУЮ СОБСТВЕННОСТЬ

- 8.1. Оператор обеспечивает работоспособность предоставляемых Абоненту по Договору Сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие сервисы.
- 8.2. Оператор не гарантирует Абоненту работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Абонентом или третьими лицами. Все иные программные средства могут быть установлены и эксплуатироваться Абонентом на свой страх и риск, без какой-либо гарантии со стороны Оператора.
- 8.3. Оператор вправе приостанавливать, блокировать или запрещать Абоненту использование программного обеспечения в случае, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к аварийным ситуациям, нарушению системы безопасности, нарушению настоящего Регламента или условий Договора.
- 8.4. Ничто в настоящем Регламенте не может быть интерпретировано, как предоставление каких-либо прав на интеллектуальную собственность или как уступка прав на интеллектуальную собственность одной Стороны другой Стороне.
- 8.5. Каждая Сторона самостоятельно несет ответственность за любые убытки, ущерб, или расходы, понесенные ею в связи с нарушением прав третьих лиц на интеллектуальную собственность в ходе исполнения Договора и Регламента.
- 8.6. Предоставленные Оператором шаблоны и образы дистрибутивных дисков операционных систем для использования на ресурсах Абонента, при необходимости, лицензируются Абонентом отдельно и не включены в стоимость услуг.
- 8.7. Абонент соглашается с тем, что Оператор и его сотрудники имеют право проводить инспектирование и аудит ресурсов предоставленных Абоненту для проверки корректности лицензирования использования программного обеспечения и технологий третьих лиц.
- 8.8. В случае обнаружения нарушений условий лицензирования Абонент обязуется в кратчайшие сроки устранить такие нарушения и оплатить лицензирование используемых им программных продуктов и технологий третьих лиц.
- 8.9. Абонент соглашается с тем что Услуги Оператора, связанные с предоставлением неисключительных прав на пользование лицензионным программным обеспечением, не включают в себя услуги по настройке, развёртыванию, конфигурированию, администрированию и консультированию относительно настройки, развёртывания, конфигурирования и администрирования программных продуктов и технологий третьих лиц.

9. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 9.1. Абонент несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого размещаемого или арендуемого в датацентре Оператора Оборудования и факта

размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству РФ.

- 9.2. В случае получения Оператором от третьих лиц мотивированных претензий по поводу того, что информация, размещенная на оборудовании Абонента, размещенного или арендуемого в датацентре Оператора, нарушает права третьих лиц (в том числе интеллектуальные), Оператор направляет Абоненту уведомление, содержащее контакты лица, направившего претензию. Если Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента направления Оператором уведомления Абоненту не примет мер по урегулированию спора с лицом, направившим претензию либо не удалит спорную информацию со своего оборудования, размещенного или арендуемого в датацентре Оператора, то Оператор вправе приостановить оказание Услуг Абоненту в части, касающейся распространения спорной информации, с уведомлением об этом Абонента.
- 9.3. Оператор не гарантирует, что Услуги будут предоставляться Абоненту абсолютно бесперебойно, а также не несет ответственности за качественные и иные характеристики ПО и/или Оборудования, используемого Оператором и/или Абонентом в том случае, когда они зависят от производителя или третьих лиц, и/или в том случае, когда такие характеристики не могут быть классифицированы или оценены.
- 9.4. Оператор, помимо случаев, указанных в п.4.2 настоящего Регламента, вправе также незамедлительно приостановить оказание Услуг Абоненту в случаях наличия на размещаемом или арендуемом Абонентом Оборудовании сайтов, рекламирующих незаконную деятельность, сайтов высокодоходных инвестиционных фондов, лотерейных сайтов, спам-ресурсов, а также ресурсов, рекламируемых с помощью спама.
- 9.5. Оператор не несет ответственности по претензиям Абонента к качеству соединения с сетью Интернет, связанным с качеством функционирования сетей других провайдеров, политикой обмена трафиком между провайдерами, с функционированием Оборудования и ПО Абонента и другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Оператора.
- 9.6. Приостановление оказания Услуг и/или отключение программных или аппаратных средств Абонента осуществляется Оператором до выполнения Абонентом требований Оператора по устранению нарушений, и не отменяет выполнения Абонентом всех своих обязательств по Договору.
- 9.7. Оператор не контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток и, помимо прочего, не отвечает за любые потери, убытки Абонента, связанные с его деятельностью в сети Интернет, а также не гарантирует, что содержимое Оборудования Абонента не будет являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.
- 9.8. Оператор не несет ответственности за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет.
- 9.9. Оператор не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования, посредством которых Абонентом осуществляется доступ к Услугам.
- 9.10. Абонент обязан самостоятельно следить за защищенностью и актуальностью используемого ПО в работе своего или арендуемого Оборудования, своевременно производить обновление версий ПО или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО и/или службами безопасности Интернет.
- 9.11. 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 не должен допускать на своём оборудовании ситуаций при которых:
- 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;
 - с сервера отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Абонента;
 - программное обеспечение сервера использует пароли, устанавливаемые по умолчанию.
 - сервер умышленно или неумышленно используется для активных и пассивных рассылок (почтовых, icq и т.п.) сообщений рекламного характера (спам).
 - умышленное использование в e-mail чужого, неправильного или несуществующего обратного адреса отправителя; mailbombing (отправление в один почтовый ящик

множество одинаковых e-mail) и подписку кого-либо на лист рассылки без согласия этих лиц.

- сервер используется для рекламы спам услуг, распространения списков e-mail адресов, содержит ссылки на подобную информацию.
- 9.12. В целях проверки соблюдения требований безопасности Оператор оставляет за собой право периодически производить сканирование сервисов и серверов Абонента при помощи специализированного ПО при условии не нанесения ущерба его оборудованию и содержащейся на нём информации. Оператор вправе извещать Абонента об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Абонент обязан принимать меры к их устранению.
- 9.13. Оператор гарантирует коэффициент доступности Услуги Colocation и Dedicated не менее 99.95% в течение года. Претензии Абонентов относительно отсутствия доступа к услугам, оказываемым Оператором, в рамках 0.05% времени в год не могут считаться обоснованными.
- 9.14. В случае нарушения данного обязательства по вине Исполнителя Заказчик вправе получить компенсацию за Прерывание предоставления Услуги Colocation и Dedicated. При расчете компенсации принимается, что стоимость одного часа составляет 1/720 от ежемесячной стоимости услуг. Общее время Прерывания предоставления Услуги рассчитывается как сумма всех Прерываний за вычетом некомпенсируемого времени Прерывания предоставления Услуги, равного, согласно указанному в данном пункте коэффициенту доступности, округляется до целого количества часов следующим образом: в большую сторону, если неполный час составляет 30 (тридцать) и более последовательных минут, в меньшую сторону, если неполный час составляет менее тридцати последовательных минут.
- 9.15. Данная компенсация является единственным и исключительным возмещением Абоненту ущерба за сбой в предоставлении Услуги.
- 9.16. Прерыванием предоставления Услуги не являются перерывы связи, вызванные проведением плановых профилактических работ или обстоятельствами, возникшими не по вине Оператора.
- 9.17. Временем начала прерывания Услуги является обращение Абонента в Техническую поддержку Оператора и/или показания услуги мониторинга Оператора и/или момент обнаружения неисправности Оператором. Время завершения прерывания услуг фиксируется Оператором по факту завершения восстановительных работ.
- 9.18. Абонент при пользовании услугой Colocation Оператора гарантирует, что оборудование, размещаемое в датацентре Оператора, принадлежит Абоненту на законных основаниях, в споре, под арестом, в залоге не состоит, не обременено правами третьих лиц. Абонент самостоятельно отвечает за достоверность указанных в настоящем пункте Регламента гарантий. В случае наступления для Абонента соответствующих неблагоприятных последствий, связанных с нарушением Абонентом гарантийных условий, изложенных в настоящем пункте Регламента, Оператор за указанные последствия ответственности не несет.

10. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ DEDICATED

- 10.1. В случае предоставления Оператором оборудования, программного обеспечения и технических средств, Абонент обязан использовать их исключительно для получения Услуги Оператора. Ответственность за нарушение прав Оператора и третьих лиц на предоставленное программное обеспечение и/или порчу или потерю предоставленного оборудования и технических средств целиком несет Абонент.
- 10.2. На предоставленном оборудовании (dedicated) Абонент обязан:
- использовать один MAC-адрес для каждого выделенного для подключения порта. В случае подключения к порту Оператора коммутационного оборудования или использования технологий виртуализации сервера, количество допустимых на выделенном порту MAC-адресов оговаривается отдельно;
 - исключить использование протоколов и технологий Spanning Tree, Multicast, Broadcast Forwarding, а также все другие виды Broadcast, за исключением ARP, на всех интерфейсах, подключенных к сети Оператора;
 - использовать стандарты, относящиеся к данной технологии, включенные в RFC2600 (STD0001 Internet Official Protocol Standards) [<http://www.ripn.net/nic/rfc/rfc2600.txt>].
- 10.3. В случае выхода из строя комплектующих, являющихся частью оборудования предоставленного Абоненту в аренду, Оператор обязуется за свой счет в течение 12 часов заменить все вышедшие из строя комплектующие на аналогичные. При отсутствии необходимых комплектующих Оператор вправе заменить их на другие с характеристиками не хуже заменяемых или иные по согласованию с Оператором.

- 10.4. В случае выхода из строя комплектующих, являющихся частью оборудования, предоставленного Абоненту в аренду в режиме «Под заказ» (отсутствующие в Тарифах на момент выхода из строя), замена комплектующих может быть произведена на аналогичные из имеющихся на складе Оператора. В случае отсутствия подобных комплектующих у Оператора, Оператор не несет ответственности за простой в работе оборудования в течении времени доставки новых комплектующих на склад Оператора поставщиками.
- 10.5. Срок исполнения обязательств по оказанию услуги соразмерно переносится на срок проведения ремонтных работ и округляется до 24 часов. Моментом выхода из строя считается уведомление Абонентом дежурных служб Оператора.
- 10.6. Оператор не несет ответственности за сохранность информации Абонента на вышедшем из строя или заменяемом оборудовании. Восстановление информации на таком оборудовании, как и перенос данных на новое Оборудование, является отдельной, возмездной услугой.
- 10.7. Установка операционных систем производится исключительно на серверное оборудование предоставляемое Абоненту в рамках услуги Dedicated.
- 10.8. Оператор производит первичную установку операционной системы на оборудование предоставленное Абоненту в случаях, когда:
- операционная система предназначена для работы с арендованным оборудованием;
 - Абонент имеет лицензию на право использования операционной системы;
 - операционная система имеет свободно распространяемую лицензию (GPL, BSD и пр.);
 - аренда лицензии осуществлена в рамках программы лицензирования продуктов Microsoft SPLA;
 - дистрибутив операционной системы легально доступен в сети интернет для скачивания и использования любому желающему (Open Source).
- 10.9. Оператор не производит установку и настройку любого другого программного обеспечения, за исключением включенного в минимальную конфигурацию операционной системы. Формирование программного RAID массива в базовую установку не входит.
- 10.10. Базовая установка и настройка операционной системы включает следующие пункты:
- разбивка жесткого диска на разделы;
 - форматирование разделов;
 - установка операционной системы в минимальном объеме, достаточном для функционирования сети и средств удаленного управления сервером;
 - настройка сетевого интерфейса (установка IP адреса, шлюза по умолчанию, маски сети, адреса сервера имен);
 - задание пароля для администратора системы и/или одного пользователя;
 - настройка средств удаленного управления сервером. В операционной системе Windows в качестве такового используется служба Remote Desktop, в прочих системах, например Linux, FreeBSD и т.п., используется Secure Shell — ssh.
- 10.11. Проверка качества установки операционной системы и работоспособности сети производится Оператором посредством отправки ICMP запросов к пограничному маршрутизатору сети или к другому ресурсу находящемуся вне сферы влияния Оператора и успешная попытка авторизации на сервере с помощью средств удаленного администрирования.

11. УСЛУГА АРЕНДЫ УСТРОЙСТВА IP KVM-ДОСТУПА

- 11.1. В процессе оказания Услуг Colocation или Dedicated Абоненту может понадобиться получить удаленный доступ к оборудованию на уровне прямого независимого физического подключения. Оператор по запросу Абонента, при наличии свободных (не занятых другими абонентами) устройств силами Службы технической поддержки производит подключение IP-KVM устройства (далее «Устройства») к оборудованию Абонента.
- 11.2. Устройство подключается непосредственно к портам на оборудовании Абонента посредством разъемов VGA (D-Sub DB15-F) и USB или COM. В случае отсутствия таких разъемов на оборудовании Устройство не подключается, а услуга не оказывается.
- 11.3. Для работоспособности услуги «Аренда устройства IP-KVM-доступа» Абоненту требуется подключение к сети Интернет на скорости не менее 64 Кбит/с; браузер Internet Explorer с разрешением на всплывающие окна; в операционной среде клиента должна быть установлена работоспособная версия Java Runtime Environment (JRE).
- 11.4. Всю ответственность за невозможность использования Устройства несет Абонент. Оператор обеспечивает исключительно возможность подключения к Устройству по высылаемым реквизитам доступа.
- 11.5. Абоненту предоставляются уникальные реквизиты доступа к Услуге на время использования Устройства. Вся ответственность за любые действия, выполненные с использованием реквизитов доступа на Устройство, лежит на Абоненте.

- 11.6. Максимальное время предоставления Услуги - не более 4 часов одновременно, если это не оговорено отдельно. По истечении указанного времени Услуга может быть прекращена без дополнительного уведомления Абонента.
- 11.7. Услуга оказывается по Заявке и/или Распоряжению Абонента в течение 4-х часов при наличии технической возможности. По прошествии указанного времени Оператор вправе передать Устройство другому Абоненту.

12. ПОРЯДОК ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ, ДЕМОНТАЖА И ВОЗВРАТА ОБОРУДОВАНИЯ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ COLOCATION

- 12.1. Абонент за свой счет доставляет Оборудование и передает его Оператору по адресу размещения датацентра, предоставленному Оператором. Оператор не хранит тару или упаковку от Оборудования Абонента и не организует ее возврат Абоненту.
- 12.2. По окончании срока действия Договора Оператор по требованию Абонента обязан вернуть Абоненту принадлежащее ему Оборудование в десятидневный срок.
- 12.3. В случае, если по окончании срока действия Договора Абонент не принял у Оператора принадлежащее Абоненту Оборудование в течение 30 (тридцати) дней с момента прекращения оказания услуг по Договору, Оператор имеет право распорядиться данным Оборудованием по своему усмотрению.
- 12.4. Оператор не выполняет завершение работы программ на размещаемом Оборудовании перед его отключением, если иное не оговорено в Договоре.
- 12.5. При расторжении Договора Оборудование возвращается Абоненту только после погашения им всех задолженностей, имеющихся перед Оператором по Договору. До этого момента Оператор имеет право на удержание Оборудования у себя в соответствии со ст. 359-360 Гражданского кодекса РФ.
- 12.6. Для размещения Оборудования Абонента в датацентре Оператор предоставляет Абоненту необходимое количество коммуникационных стоек, пассивного сетевого оборудования (кабелей, разъемов, коммутационных панелей, патч-кордов различного типа), блоков розеток и других необходимых элементов, элементов крепления (комплекты винт-шайба-гайка для стоек/шкафов 19"), а также необходимого стандартного инструмента.
- 12.7. Для обеспечения работоспособности Оборудования предоставляется бесперебойное электропитание напряжением 220В и частотой 50Гц. В случае, если Оборудованию требуются другие параметры электропитания, то необходимые электропреобразователи предоставляются Оператору Абонентом.
- 12.8. Для организации доступа из сети Интернет к ресурсам Абонента и доступа в сеть Интернет ресурсов Абонента производится подключение Оборудования Абонента к внутренней сети датацентра. Подключение Оборудования Абонента к сети датацентра производится при помощи коммутаторов Ethernet. Для подключения Оборудования Абонента Оператор предоставляет необходимое количество портов коммутаторов Ethernet. Увеличение числа арендуемых Абонентом портов коммутатора Ethernet производится по дополнительному соглашению между Сторонами.
- 12.9. Оператор обязуется уведомлять технический персонал Абонента о проведении профилактических работ в сетях и на объектах не менее чем за 2 (два) рабочих дня до даты их проведения. Суммарное время простоя Оборудования Абонента и/или отсутствия доступа из сети Интернет к ресурсам Абонента и/или доступа в сеть Интернет ресурсов Абонента не должно превышать более 6 (шести) часов подряд в ночной период и не более 2 (двух) часов в дневное время.
- 12.10. Оператор обязуется содержать Оборудование Абонента, размещаемое по Договору в датацентре Оператора, надлежащим образом, обеспечивая безопасность, сохранность и другие условия, необходимые для нормальной работы Оборудования в соответствии с требованиями по эксплуатации Оборудования и другими нормативными документами, для чего обеспечивает, как минимум, наличие круглосуточной работоспособности: системы пожарной и охранной сигнализации; системы поддержания теплового и влажностного режимов; системы автоматического газового пожаротушения; системы защиты по электропитанию; службы охраны; иных организационных и технических служб.
- 12.11. С целью обеспечения информационной и физической безопасности персоналом Оператора проводится обязательная проверка размещаемого Абонентом Оборудования. Проверка проводится как при первоначальной установке Оборудования в датацентре Оператора, так и после каждого случая технического обслуживания силами Абонента, и включает осмотр изнутри каждой единицы Оборудования. Указанная проверка производится в присутствии представителя Абонента. Все изменения состава компонентов размещаемого Оборудования фиксируются соответствующими Актами. В случае обнаружения неработоспособных

компонентов Оборудования, Оператор вправе отказать Абоненту в оказании услуги, а так же не принимать такое Оборудование к размещению.

- 12.12. Выключение Оборудования персоналом датацентра Оператора в случаях, предусмотренными настоящим Договором и Регламентом, осуществляется способом, оговоренным при приемке Оборудования Оператором. Если Абонент заблаговременно не сообщил персоналу датацентра Оператора о методе выключения Оборудования, оно выключается методом, который персонал датацентра Оператора сочтёт целесообразным. В последнем случае Абонент самостоятельно несёт ответственность за корректность работы ПО, установленного на размещенном Оборудовании, после такого выключения.
- 12.13. Время и место передачи Оборудования определяется Оператором.
- 12.14. Уполномоченный сотрудник Оператора передает Оборудование действующему по доверенности Абонента лицу либо Абоненту по акту приема-передачи Оборудования.
- 12.15. Все работы проводимые в Датацентре по Установке или демонтажу Оборудования осуществляется исключительно силами Оператора.

13. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗМЕЩАЕМОМУ В ДАТАЦЕНТРЕ ОПЕРАТОРА ОБОРУДОВАНИЮ

- 13.1. Оборудование Абонента должно пройти экспертную оценку технического представителя Оператора, который, в случае необходимости, может потребовать его замену или проведение модификации.
- 13.2. Серверное Оборудование Абонента должно быть собрано в корпусах, подготовленных для монтажа в серверную стойку или шкаф шириной 19". Технологический размер 1 Unit (1U) равен 45 мм в высоту, 475 мм в ширину (19"). Глубина не должна превышать 700 мм, а вес 1U оборудования не должен превышать 20 кг.
- 13.3. Абонент обязан предоставить Оператору все необходимые штатные аксессуары для монтажа Оборудования в стойку, такие как рельсы (салазки) длиной 760 мм, шнуры или блоки питания под «евророзетку» тип "F" (Schuko) по стандартам CEE 7/4, 7/7, 7/16, 7/17 если разъем на оборудовании отличается от C14 по стандарту IEC, иные аксессуары которые необходимы для монтажа оборудования в стойку.
- 13.4. Серверное Оборудование, собранное в непромышленных корпусах или сильно запыленное Оборудование к размещению не принимается. Размещаемое Абонентом Оборудование должно отвечать техническим требованиям и требованиям к электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи, и иметь сертификаты соответствия Госстандарта РФ.
- 13.5. Потребляемая мощность каждой единицы Оборудования не должна превышать 2000 (две тысячи) Ватт. В случае превышения оборудованием Абонента потребляемой мощности, Оператор вправе отключить такое оборудование от сети электропитания.
- 13.6. Оборудование должно иметь возможность подключения к коммутатору Ethernet по медной витой паре (разъем RJ45). В случае других вариантов подключения оборудования все необходимые преобразователи интерфейсов предоставляет Абонент.
- 13.7. Абонент обязан выполнить указанные техническим персоналом датацентра Оператора действия по конфигурированию сетевых интерфейсов Оборудования.
- 13.8. Корректная работа (не более 1% потерь пакетов от общего числа IP-пакетов) портов коммутатора Ethernet обеспечивается при пиковой загрузке не более 70% от установленной пропускной способности порта. По результатам подключения на арендуемом Абонентом порту коммутатора не должно регистрироваться ошибок передачи данных. Высокий уровень ошибок (более 10% от общего числа IP-пакетов) на порту коммутатора является основанием для приостановки оказания Услуг.

14. ДОСТУП К ОБОРУДОВАНИЮ И ПОСЕЩЕНИЕ АБОНЕНТОМ ДАТАЦЕНТРА

- 14.1. Абонент имеет право на выполнение профилактических или иных работ на своём Оборудовании, размещённом по Договору в датацентре Оператора.
- 14.2. К указанным в п.14. настоящего Регламента работам допускаются технические специалисты Абонента, обладающие достаточными знаниями для самостоятельного (без помощи персонала Оператора) выполнения необходимых работ.
- 14.3. Физический доступ Абонента к Оборудованию, размещённому по Договору в датацентре Оператора, возможен в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по предварительной заявке не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа, суммарно не более 10 (десяти) часов в месяц. Под рабочими днями понимаются календарные дни года, кроме выходных (суббота, воскресенье) и праздничных дней (с учетом переноса выходных и праздничных дней в соответствии с действующим законодательством РФ и Постановлениями Правительства РФ).
- 14.4. Экстренный доступ (в любое время без ограничений) Абонента к Оборудованию, размещённому по Договору в датацентре Оператора, возможен при предварительном

уведомлении Оператора не менее чем за 30 минут до прибытия Абонента, и оплачивается Абонентом отдельно.

- 14.5. Доступ к Оборудованию может быть предоставлен не более чем двум представителям одного Абонента одновременно. Ограничение доступа Абонента возможно:
- при условии что день посещения Абонентом датацентра Оператора является нерабочим (праздничным);
 - при условии наступления обстоятельств, указанных в разделе 8 Договора;
 - при условии проведения в датацентре Оператора плановых профилактических мероприятий и/или наличия аварийных ситуаций;
 - при отсутствии у представителя Абонента доверенности от Абонента на право проведения работ с Оборудованием.
- 14.6. Продолжительность выполнения Абонентом работ в датацентре Оператора не должна превышать трех часов подряд. В случае превышения времени необходимого для завершения работ, Абонент оплачивает дополнительное время согласно тарифов.
- 14.7. В датацентре Оператора Абоненту разрешается:
- выполнять работы только на собственном Оборудовании, не внося помех в работу окружающего оборудования;
 - силами дежурного инженера устанавливать Оборудование в стойку, осуществлять коммутацию;
 - получать техническую консультацию специалистов Технической поддержки услуг Colocation при возникновении трудностей с настройкой Оборудования;
 - производить настройку и ремонт своего Оборудования только в специально отведенном Оператором для этого месте датацентра.
- 14.8. В датацентре Оператора Абоненту запрещается:
- выполнять подключение к оборудованию, не принадлежащему Абоненту;
 - вносить изменения в коммутацию Оборудования;
 - включать или отключать инженерное оборудование датацентра;
 - курить и находится в нетрезвом состоянии, а также под влиянием наркотических веществ.
- 14.9. По согласованию с Оператором, Абоненту может быть предоставлен консольный доступ к Оборудованию, исключающий необходимость демонтажа Оборудования (услуга аренды устройства IP-КВМ доступа).

15. УСЛУГА МОНИТОРИНГА СОСТОЯНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ И СЕРВИСОВ.

- 15.1. Услуга мониторинга заключается в периодических проверках на доступность оборудования и сервисов, размещенных исключительно в Датацентре Оператора.
- 15.2. Оборудование и сервисы включаются в мониторинг согласно заявке, подаваемой Абонентом. Возможен мониторинг сервисов: FTP, HTTP, HTTPS, SSH, POP3, SMTP, IMAP, DNS, MySQL, PING, TCP, UDP. Оператор выдает Абоненту IP адрес сервера, с которого будут производиться проверки, а также дополнительные инструкции по настройке сервисов для проверки. В случае, если таковые инструкции выполнены не будут, мониторинг приостанавливается.
- 15.3. Оператор извещает Абонента о критических изменениях состояния оборудования и/или сервиса круглосуточно посредством отправки короткого сообщения SMS на мобильный телефон и/или отправки сообщения на адрес электронной почты Абонента, согласно настоящего Регламента.
- 15.4. Отправка SMS производится только в случае подтверждения Абонентом указанного им мобильного номера. Данное подтверждение осуществляется отправкой тестовой SMS на указанный Абонентом мобильный номер с уникальным идентификационным номером. В случае, если Абонент не называет Оператору указанный в сообщении идентификационный номер или называет его неверно, услуга уведомления с помощью SMS не оказывается. Отправка производится только на один мобильный номер.
- 15.5. Абонент вправе отказаться от получения им уведомлений по электронной почте или SMS в любое время. Для этого он обязан уведомить Оператора посредством службы технической поддержки. Оператор отключает функцию уведомления в течении 24 часов в рабочее время. Мониторинг ресурсов осуществляется только по основному IP адресу, присвоенному Абоненту Оператором.
- 15.6. Проверка состояния оборудования производится методом отправки ICMP сообщения на оборудование Абонента регулярно, с периодичностью 5 минут и в случае изменения состояния повторными проверками каждую минуту. Фактом обнаружения проблемы оборудования признается изменение состояния оборудования после 10 попыток проверки при условии, если у оборудования нет проверяемых сервисов. В случае, если у оборудования есть проверяемые сервисы, то производится их проверка. Отправка

уведомления производится в случае изменения статуса оборудования на «работает», «недоступен», «восстановлен». Повторная отправка производится каждые 120 минут. Оператор вправе отключить повторную отставку уведомлений, если информация о проблеме была доведена до пользователя иными способами связи.

- 15.7. Проверка состояния сервисов производится регулярно, при нормальном состоянии сервиса проверка производится каждые 10 минут, при изменении его состояния - каждые 2 минуты. Фактом обнаружения проблемы сервиса признается изменение состояния после двух попыток проверки. В случае если все сервисы указанного оборудования признаны проблемными, производится проверка оборудования.
- 15.8. Отправка уведомления производится в случае изменения статуса сервиса на «Предупреждение», «Неизвестное состояние», «Критическая ошибка», «Восстановление». Повторная отправка производится каждые 60 минут. Оператор вправе отключить повторную отставку уведомлений если информация о проблеме была доведена до пользователя иными способами связи.
- 15.9. Система мониторинга сохраняет последние 21 изменение статуса оборудования и сервисов для обнаружения состояния мерцания (периодического изменения статуса). В случае обнаружения состояния мерцания у оборудования или сервиса, отправка уведомлений временно приостанавливается. Отправка уведомлений возобновляется в случае, если по результатам анализа последних изменений мерцание исчезает.
- 15.10. Отправка уведомлений производится круглосуточно. Оператор не гарантирует доставку SMS сообщения Абоненту, так как эта процедура лежит вне сферы влияния Оператора. Оператор не отвечает за срабатывания системы мониторинга, вызванные проведением технических или регламентных работ, приостановки оказания услуг по договору, и иных действий Оператора или третьих лиц согласно Договору и Регламенту.
- 15.11. Оператор вправе отключить услугу мониторинга в случаях:
 - обнаружения мерцания статуса Оборудования или Сервиса;
 - отправки более 20 SMS сообщений в час;
 - длительного (более 4х суток) нахождения оборудования или сервиса в состоянии обнаружения проблемы.

16. УСЛУГА АРЕНДЫ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ MICROSOFT.

- 16.1. Услуга «Аренда программного обеспечения Microsoft» (далее – Услуга) представляет собой оказание услуги по предоставлению удалённого доступа к программам для ЭВМ (далее – Продукт) компании Microsoft Ireland Operations Limited (далее – «Правообладатель») на условиях ежемесячной оплаты.
- 16.2. Программные продукты Microsoft предоставляются Оператором на основании лицензионного соглашения «Microsoft SPLA», позволяющего использовать эти продукты в коммерческих целях.
- 16.3. Ни одно из положений Договора или Регламента не является и не может рассматриваться как передача исключительных прав на интеллектуальную собственность Правообладателя и/или Оператора.
- 16.4. По требованию Правообладателя и/или Оператора Абонент обязан осуществить необходимые меры для отмены любой передачи прав, осуществленной в нарушение требований, установленных правообладателем (Microsoft).
- 16.5. Арендованное Абонентом у Оператора программное обеспечение Microsoft может быть установлено только на оборудовании Оператора, арендованном Абонентом.
- 16.6. Абоненту запрещается удалять, изменять или скрывать любые уведомления об авторских правах, товарные знаки или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в Продуктах Правообладателя;
- 16.7. Абоненту запрещается вскрытие технологии, декомпиляция и дизассемблирование Продуктов Правообладателя за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
- 16.8. Абонент принимает и соглашается с тем, что ни Оператор, ни Правообладатель, ни его аффилированные лица не несут ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием Услуг;
- 16.9. Правообладатель и его аффилированные лица не предоставляют технической поддержки в отношении оказания Услуг;
- 16.10. Абонент даёт своё согласие на раскрытие касающихся Оператора сведений о его наименовании и реквизитах в отношении Конечных пользователей – юридических лиц или персональных данных в отношении Конечных пользователей – физических лиц Правообладателю и его аффилированным лицам;

- 16.11. Абонент подтверждает и соглашается с тем, что Продукты Правообладателя не являются отказоустойчивыми. Продукты Правообладателя не предназначены для использования в ситуациях, в которых сбой Продукта Правообладателя может привести к смерти или серьезным телесным повреждениям какого-либо лица или причинению серьезного физического вреда или вреда окружающей среде (далее – «использование в опасных условиях»). Абоненту не предоставляется право использования Продуктов Правообладателя с целью их использования в опасных условиях или в связи с такими условиями, в том числе, но не ограничиваясь, применение в авиации или других общественных транспортных системах, на атомных электростанциях или химических заводах, в медицинских устройствах;
- 16.12. Предоставление Услуг Абоненту осуществляется на условиях с ограничениями, предусмотренными Дополнением №1 к настоящему Регламенту и документом Правообладателя SPUR (права использования, предоставленные поставщику услуг), расположенном на официальном интернет-сайте Правообладателя по адресу: <http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeID=2>.
- 16.13. В целях получения Услуг, Абонент обязуется предоставить Оператору в течение 2 (двух) рабочих дней с момента заказа Услуги, удаленный доступ к программному и/или аппаратному обеспечению Абонента, необходимый для ввода регистрационной информации, которая используется при получении Абонентом Услуг, предусмотренных настоящим Регламентом.
- 16.14. Оператор предоставляет Абоненту удаленный доступ к Продуктам Правообладателя в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента заказа Услуги. В случае неисполнения в срок Абонентом обязательств, предусмотренных пунктом 16.13. настоящего Регламента срок оказания Услуг соразмерно отодвигается без применения каких-либо штрафных санкций и/или иных ограничений к Оператору.
- 16.15. Расчетным периодом определения размера вознаграждения за Услуги, является календарный месяц (с 00 часов 01 минуты 1-го числа месяца по 23 часа 59 минут последнего числа месяца).
- 16.16. Вознаграждение и цена Услуг, при начале фактического использования соответствующих Услуг в течение календарного месяца или завершении их фактического использования до истечения календарного месяца, устанавливается как за полный месяц.
- 16.17. Абонент обязан незамедлительно предоставить Оператору и/или независимому аудиторю любую информацию, которую последний может обоснованно запросить в целях проверки соблюдения условий лицензирования, включая доступ ко всем серверам, на которых работают программы для ЭВМ Правообладателя и к которым Абоненту предоставляется удаленный доступ.
- 16.18. Если в ходе любой проверки на предмет соблюдения условий настоящего Регламента будут выявлены факты незаконного использования программ для ЭВМ Правообладателя, Абонент должен оплатить Оператору 125% цены за каждую неоплаченную лицензию (доступ к программному продукту) по действующим на момент раскрытия факта расценкам Оператора. До тех пор, пока Абонент не предоставит обоснованных доказательств в отношении другого объема и срока, Оператор будет считать, что программные продукты не включенные в перечень услуг оказываемых Абоненту за Отчетный период использования программы для ЭВМ Правообладателя имеет место с момента заключения Договора.
- 16.19. В случае предоставления Абоненту Услуг на оборудовании, к которому у Оператора нет прав административного доступа, ответственность за незаконное использование программного обеспечения и другие нарушения правил лицензирования на таком оборудовании несет Абонент.
- 16.20. Абонент несет ответственность за нарушение правил лицензирования, в том числе за нарушение порядка осуществления права перемещения лицензий для Software Assurance.
- 16.21. Абоненту известен перечень программных продуктов, для которых есть право перемещения лицензий через Software Assurance, а также программных продуктов, для которых такого права нет (например, Windows Server и Office).
- 16.22. Абонент обязан уведомить Оператора о намерении разместить программный продукт Правообладателя, используя право перемещения лицензий для Software Assurance и подать License Mobility Verification Form в течение 10 (десяти) календарных дней после такого размещения, а также письменно уведомить Оператора (простым письмом либо сообщением по электронной почте) о получении разрешения от Правообладателя по поданной License Mobility Verification Form.
- 16.23. Оператор имеет право сообщать Правообладателю о любых нарушениях лицензионных условий Абонентом либо конечным пользователем.

17. УСЛУГА «УДАЛЕННЫЕ РУКИ» И ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ ЗИП

- 17.1. Абонент, по согласованию с Оператором, имеет право хранить ЗИП для размещаемого в рамках настоящего Договора и Регламента оборудования Абонента на технической площадке Оператора.
- 17.2. Данная услуга является бесплатной и предоставляется при наличии технической возможности.
- 17.3. Абонент вправе в любое время забрать, заменить, использовать хранимое оборудование.
- 17.4. Оператор вправе потребовать от Абонента временного или постоянного сокращения объемов хранимого ЗИП, при этом абонент обязан выполнить данное требование в течение 10 (десяти) рабочих дней.
- 17.5. Абонент самостоятельно следит за объемом, количеством, и номенклатурой ЗИП хранимого у Оператора.
- 17.6. Абонент вправе запросить произвести инвентаризацию хранимого Абонентом ЗИП, но не чаще чем 1 раз в неделю.
- 17.7. Оператор гарантирует отсутствие доступа к хранимому ЗИП третьих лиц.
- 17.8. В случае расторжения Договора или приостановки оказания Услуг, Абонент обязан забрать хранимые ЗИП в срок не позднее одного календарного месяца с момента расторжения Договора или приостановки оказания Услуг. В случае если Абонент, по истечении этого времени, не заберет хранимые ЗИП, Оператор вправе утилизировать или использовать их по своему усмотрению без каких либо компенсаций Абоненту.
- 17.9. Абонент вправе воспользоваться услугами третьих лиц по доставке ЗИП Оператору для хранения или замены. В этом случае Оператор номинально принимает их по количеству, но не по иным характеристикам, при этом Оператор не является ответственной стороной за передачу или хранение ЗИП, и не подписывает документов о приемке. Ответственность за организацию передачи ЗИП Оператору лежит на Абоненте.
- 17.10. Оператор по запросу абонента, при наличии возможности и инструкций от Абонента, за счет Абонента упаковывает и отправляет ЗИП, которые были заменены, по адресу указанному Абонентом, при этом все расходы по упаковке и отправке несет Абонент.
- 17.11. Оператор вправе по требованию Абонента, передать ЗИП третьим лицам.
- 17.12. Абонент вправе запросить произвести физические действия (далее "Работы") с оборудованием Абонента, направленные на восстановление его работоспособности после сбоя, модернизации или реконфигурирования узлов, компонентов и агрегатов оборудования Абонента при наличии соответствующих ЗИП Абонента у Оператора силами Технической поддержки Оператора.
- 17.13. Действия указанные в п.17.12. выполняются при условии:
 - наличия активных услуг Абонента;
 - наличия номинального согласия Абонента с тем, что при проведении Работ, результаты могут отличаться от ожидаемых в силу специфики производимых Работ;
 - наличия у дежурного персонала Оператора соответствующих навыков и опыта, а так же подробных инструкций предоставленных Абонентом;
 - отсутствия запланированных на технической площадке Оператора иных Работ и действующих (активных) аварийных ситуаций;
 - отсутствия у Абонента физической возможности самостоятельно произвести Работы в разумные сроки;
 - отсутствия у абонента задолженности по оплате услуг Оператора.
- 17.14. Общая продолжительность работ не должна превышать 1 часа непрерывной работы, в противном случае, поставленная задача должна быть разделена Абонентом на более мелкие Работы.
- 17.15. Абонент вправе назначить дату и время выполнения Работ с точностью до 5 минут (далее "Запланированные работы"). Время начала Работ указывается по Московскому времени. Перед началом выполнения Запланированных работ Оператор проверяет наличие оперативной связи с Абонентом, и в случае ее отсутствия отменяет Работы.
- 17.16. Оператор номинально уведомляет Абонента об успешном или не успешном завершении Работ только по факту их завершения.
- 17.17. Оператор, используя все свои навыки и умения, выполняет Работы с учетом обеспечения целостности ЗИП и оборудования Абонента, но не несет ответственность за его повреждения в процессе проведения Работ.
- 17.18. В случае, если в процессе проведения Работ, выявляются особенности, которые вынуждают Оператора прекратить выполнение Работ до достижения результата, Оператор незамедлительно уведомляет об этих особенностях Абонента, а тот, в свою очередь, обязан внести изменения в инструкции по проведению Работ и/или назначить новые сроки проведения Работ.

- 17.19. В случае, если у Абонента в составе ЗИП, нет необходимых деталей, узлов или агрегатов, необходимых для завершения Работ, Абонент вправе запросить возможность использования ЗИП Оператора. Если у Оператора имеется физическая возможность предоставить Абоненту соответствующие необходимые ЗИП, Абонент обязуется оплатить время их использования Оператору или компенсировать их стоимость иными способами.
- 17.20. Оператор ни при каких обстоятельствах, не будет исполнять запросы Абонента явно направленные на физическое уничтожение данных, повреждение ЗИП или Оборудования Абонента.
- 17.21. Оператор, по факту завершения работ, хранит замененное Оборудование в составе ЗИП Абонента с соответствующей пометкой о дате и времени, месте замены, иной информации предоставленной Оператору Абонентом, при этом Абонент обязуется забрать снятое оборудование не позднее 1 календарного месяца после замены.

18. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

- 18.1. Оператор имеет право одностороннего изменения всех описанных в настоящем Регламенте ограничений и правил для улучшения работы системы в целом и повышения качества оказываемых по Договору Услуг.
- 18.2. Бездействие со стороны Оператора в случае нарушения Абонентом либо его пользователями положений Договора, настоящего Регламента пользования услугами Оператора и/или действующего законодательства не лишает Оператора права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Оператора от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

УСЛОВИЯ ЛИЦЕНЗИОННОГО СОГЛАШЕНИЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ MICROSOFT

Настоящий документ регулирует использование программного обеспечения Microsoft, которое может включать соответствующие носители, печатные материалы и электронную, или вебдокументацию (вместе и по отдельности — «Продукты»), предоставленные ООО «Система Сервис» (здесь и далее — «Сервис-провайдер»). Сервис-провайдер услуг не является владельцем Продуктов, и, следовательно, их использование регулируется определенными правами и ограничениями, о которых Сервис-провайдер обязан вас проинформировать. Ваше право использования Продуктов является объектом регулирования условий вашего соглашения с Сервис-провайдером и должно согласовываться, толковаться и осуществляться вами в соответствии со следующими условиями, которые Сервис-провайдер не имеет права изменять или дополнять.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

«Клиентское программное обеспечение» означает программное обеспечение, которое позволяет Устройству получать доступ к службам или функциям, предоставляемым Серверным программным обеспечением, и использовать их.

«Устройство» означает компьютер, рабочую станцию, терминал, наладонный компьютер, пейджер, телефон, карманный компьютер, смартфон, сервер или другое электронное устройство.

«Серверное программное обеспечение» означает программное обеспечение, предоставляющее службы или функциональные возможности на компьютере, действующем в качестве сервера.

«Документация к программному обеспечению» означает любые документы для пользователей, прилагаемые к серверному программному обеспечению.

«Вторично распространяемое программное обеспечение» означает программное обеспечение, описанное в Разделе 4 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения») ниже.

2. ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ НА ПРОДУКТЫ.

Продукты предоставляются Сервис-провайдером по лицензии аффилированным лицом корпорации Microsoft (вместе — «Microsoft»). Все титульные права и права интеллектуальной собственности, относящиеся к Продуктам (и составляющим их элементам, включая, но не ограничиваясь только ими, все изображения, фотографии, анимации, видео- и аудиозаписи, музыку, текст и «приложения-апплеты», включенные в Продукты), принадлежат Microsoft и ее поставщикам. Продукты защищены законами об авторских правах и соответствующими международными договорами, а также другими законами и договорами об интеллектуальной собственности. Обладание, доступ или использование вами Продуктов не дает вам никаких прав собственности на Продукты или других прав интеллектуальной собственности.

3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТСКОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.

Вы можете использовать Клиентское программное обеспечение, установленное на ваших Устройствах Сервис-провайдера, только в соответствии с инструкциями и только в связи с услугами, предоставляемыми вам Сервис-провайдером. Условия настоящего документа полностью и безоговорочно замещают условия любых Лицензионных соглашений с пользователем Microsoft, которые могут предоставляться в электронной форме в процессе использования вами Клиентского программного обеспечения.

4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВТОРИЧНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.

В связи с услугами, предоставляемыми вам Сервис-провайдером, вы можете иметь доступ к определенным средствам и программному коду «образцов», «вторично распространяемых файлов» и (или) пакетов средств разработки программного обеспечения («SDK») (вместе и по отдельности — «Вторично распространяемое программное обеспечение»). **ВЫ НЕ ИМЕЕТЕ ПРАВА ИСПОЛЬЗОВАТЬ, ИЗМЕНЯТЬ, КОПИРОВАТЬ И (ИЛИ) РАСПРОСТРАНЯТЬ КАКОЕ-ЛИБО ВТОРИЧНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, ЕСЛИ ВЫ НЕ ВЫРАЗИЛИ ЯВНОГО СОГЛАСИЯ СОБЛЮДАТЬ ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ПРАВАХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫХ ПОСТАВЩИКУ УСЛУГ («SPUR»), ПРИМЕНИМЫХ К СЕРВИС_ПРОВАЙДЕРУ. ДАННЫЕ УСЛОВИЯ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНЫ ВАМ СЕРВИС-ПРОВАЙДЕРОМ.**

Microsoft не дает вам права использовать какое-либо Вторично распространяемое программное обеспечение, если вы не выразили явного согласия соблюдать эти дополнительные условия, предоставленные вам Сервис-провайдером.

5. КОПИИ.

Вы не имеете права создавать копии Продуктов, однако вы можете (а) создать одну копию Клиентского программного обеспечения на вашем Устройстве, как явно разрешено Сервис-провайдером, и (b) создать копии определенного Вторично распространяемого программного обеспечения в соответствии с разделом 4 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения»). Вы должны удалить или уничтожить все Клиентское программное обеспечение и (или) Вторично распространяемое программное обеспечение по прекращении или окончании срока действия вашего соглашения с Сервис-провайдером при получении уведомления от Сервис-провайдера или при передаче вашего Устройства другому физическому или юридическому лицу, в зависимости от того, какое из этих событий произойдет раньше. Копирование любых печатных материалов, поставляемых вместе с Продуктами, запрещено.

6. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ВСКРЫТИЕ ТЕХНОЛОГИИ, ДЕКОМПИЛЯЦИЮ И ДИЗАССЕМБЛИРОВАНИЕ.

Вы не имеете права изучать технологию, декомпилировать или дизассемблировать Продукты, за исключением тех случаев и только в той степени, когда такие действия явным образом разрешаются применимым правом, несмотря на данное ограничение.

7. ЗАПРЕТ НА СДАЧУ В АРЕНДУ.

Вы не имеете права предоставлять Продукты в аренду, в прокат, во временное пользование, в залог либо напрямую или косвенно передавать или распространять Продукты любым третьим лицам, а также разрешать любым третьим лицам доступ и (или) использование функций Продуктов за исключением использования с единственной целью доступа к функциям Продуктов в форме программных услуг в соответствии с условиями настоящего соглашения и любым соглашением между вами и Сервис-провайдером.

8. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ.

Без ущерба для каких-либо других прав Сервис-провайдер может прекратить действие ваших прав на использование Продуктов в случае нарушения вами данных условий. В случае отмены или прекращения действия вашего соглашения с Сервис-провайдером либо соглашения Сервис-провайдера с Microsoft, по которому лицензируются Продукты, вы должны прекратить использование и (или) доступ к Продуктам, а также уничтожить все копии Продуктов и все составляющие их части.

9. ОТСУТСТВИЕ ГАРАНТИЙ, ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И КОМПЕНСАЦИЙ СО СТОРОНЫ MICROSOFT.

ВСЕ ГАРАНТИИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА УБЫТКИ И КОМПЕНСАЦИИ (ЕСЛИ ТАКОВЫЕ ИМЕЮТ МЕСТО) ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО СЕРВИС-ПРОВАЙДЕРОМ, НО НЕ MICROSOFT, АФФИЛИРОВАННЫМИ ЛИЦАМИ ИЛИ ДОЧЕРНИМИ КОМПАНИЯМИ MICROSOFT.

10. ПОДДЕРЖКА ПРОДУКТА.

Поддержка Продуктов осуществляется Сервис-провайдером и не осуществляется Microsoft, аффилированными лицами или дочерними компаниями Microsoft.

11. ОТСУТСТВИЕ ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТИ.

ПРОДУКТЫ МОГУТ СОДЕРЖАТЬ ТЕХНОЛОГИИ, КОТОРЫЕ НЕ ЯВЛЯЮТСЯ ОТКАЗОУСТОЙЧИВЫМИ И НЕ БЫЛИ РАЗРАБОТАНЫ, ИЗГОТОВЛЕННЫ ИЛИ ПРЕДНАЗНАЧЕНЫ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В СРЕДАХ ИЛИ ПРИЛОЖЕНИЯХ, В КОТОРЫХ СБОЙ В РАБОТЕ ПРОДУКТА МОЖЕТ ПРИВЕСТИ К СМЕРТИ, ПРИЧИНЕНИЮ ВРЕДА ЗДОРОВЬЮ ИЛИ ТЯЖКИМ ФИЗИЧЕСКИМ ПОВРЕЖДЕНИЯМ ЛИБО УЩЕРБУ ДЛЯ СОБСТВЕННОСТИ ИЛИ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ.

12. ЭКСПОРТНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ.

В отношении Продуктов действует экспортное законодательство США. Сервис-провайдер обязуется соблюдать все нормы применимого законодательства, включая Правила управления экспортом США (U.S. Export Administration Regulations), Международные правила торговли оружием, а также ограничения по пользователям, способам и регионам использования продукта, существующие в США и других странах. Дополнительные сведения см. на веб-сайте <http://www.microsoft.com/exporting/>.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ.

Помимо других обязательств, которые вы несете перед Сервис-провайдером, вы также соглашаетесь нести юридическую ответственность непосредственно перед Microsoft за любое нарушение настоящих условий.