

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 Оператора Абонент 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 таковых 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.

TERMS OF SERVICES

1. SCOPE OF APPLICATION

- 1.1. These Terms of Services shall govern the terms of provision of the Services by the Operator to the Subscriber, terms of use of the Services by the Subscriber, the procedure of liaison between the Operator and the Subscriber, and any other matters not explicitly covered by the Data Centre Service Contract (the "Contract").
- 1.2. The list of the Services offered by the Operator under the Contract includes, but is not limited to, the following:
 - Colocation;
 - Dedicated;
 - Lease of a KVM-over-IP Switch;
 - Status monitoring of hardware and services;
 - Lease of Microsoft software;
 - Storage of a spare parts kit and the "Remote Hands" service.
- 1.3. The Operator shall provide the Services under the Contract to the Subscriber subject to the specifics set out in these Terms of Services.
- 1.4. The Subscriber and the Operator shall have mutual rights and obligations, as stipulated in the Contract and these Terms of Services.

2. TERMS

"Operator" - System Service Limited Liability Company.

"Services" – the services and additional services inseparably linked to such services, both provided by the Operator to the Subscriber under the Contract. The Subscriber shall at its discretion order the range of the Operator's services by registering at the Operator's Website and following the respective instructions available at the specified Operator's Website. Besides, the Subscriber may order the Services by telephone.

"DNS Server" - a domain name server containing configuration files of a registered domain.

"Colocation" - the service, wherein the Operator accommodates the Subscriber's hardware at its territory in the data centre. This service also includes:

- provision of remote access to hardware;
- backup power supply;
- climatic regime support;
- physical protection by a private security company;
- simple servicing of hardware (reboot, insert a disk, etc.).

"Additional Colocation Services" – the "Remote Hands" service, Lease of an KVM-over-IP Switch, data protection and other services, as specified by the Operator at the respective pages of the Operator's Website.

"Hardware" – the Subscriber's hardware or the Operator's Hardware to which the Subscriber has access as part of the services provided by the Operator under this Contract and the Terms of Services.

"Data Centre" - the Operator's premises dedicated and equipped for colocation of server, telecommunications, as well as auxiliary and other Hardware for purposes of provision of the Services by the Operator under the Contract.

"Hardware Installation" – (Installation) - installation of Hardware by the Operator at its place in the data centre, switching of Hardware to the Operator's local network, connection to power supply.

"Hardware Colocation" - (Colocation) - provision of space by the Operator for physical colocation of Hardware in the data centre, and Technical Support of such Hardware.

"Technical Support of Colocation Services" - technical measures taken by the Operator to support uninterrupted power supply, control compliance with proper climatic parameters in the data centre, ensure that the Operator's local network is linked to Internet, and fulfilment of Subscriber's requests for Hardware rebooting and performance of simple operations relating to connection of the console, as specified by the Subscriber.

"Dedicated" – the hosting service, wherein the Subscriber takes on lease a dedicated Operator's server located in a data centre with the guaranteed power supply and additional services.

"Administration, Administrator" - the Operator's management personnel acting on its behalf and duly authorized.

"Subscriber" - a person who made a Contract (its representative, employee) and consumes the Operator's Services.

"Services" - hardware and software packages of the Services, such as electronic mail, http server, etc.

"Technical Support" – technical measures taken by the Operator to cause functioning of the services mentioned in the Contract, timely delivery of information to the Subscriber, as required for proper functioning of such services.

"Technical Support Service" - the Operator's technical personnel, which provides Technical Support and/or Technical Support of the Services.

"Control Toolbar" – the Web Interface provided by the Operator to the Subscriber for remote management of the services, monitoring of the services, etc. being used.

"IP Address" – a device address in Internet or in the Operator's network.

"Software" - software.

"Traffic" - volume of information transmitted via network.

"OS" – an operating system.

"Dashboard" – the web interface provided by the Operator to the Subscriber for remote management of the services via Internet, monitoring of the services, etc. being used, which is hosted at the Operator's Website.

"Personal Account" – the account provided to the Subscriber by the Operator in the Operator's settlement system for purposes of recording of settlements between the Operator and the Subscriber using the Dashboard.

"DDoS Attack" – an excessive distributed network activity against an attacked source in order to decrease and/or terminate its accessibility in full.

"Confidential Information" – all non-public information provided by one Party to another in connection with performance of this Contract, other than the information which the Parties deem jointly as non-confidential and which is not confidential under the applicable Russian laws.

"Spare Parts Kit" – Spare parts, tools and accessories, hardware of the Subscriber, which are stored temporarily by the Subscriber at the Operator's premises and intended for prompt or scheduled replacement, completing the set, upgrading and other actions of the Equipment hosted at the Operator's industrial site.

3. SUBSCRIBER'S REGISTRATION IN THE OPERATOR'S ACCOUNTING SYSTEM

- 3.1. All information disclosed by the Subscriber when registering in the Operator's accounting system shall be true. If the Subscriber provides untrue information, the Operator may suspend the provision of the Services to the Subscriber until true information is obtained from the latter.
- 3.2. If the Operator suspects that the Subscriber's information disclosed upon registration of the Subscriber in the Operator's accounting system is untrue, the Operator may request additional information from the Subscriber and/or demand confirmation of the provided information by the Subscriber. The Operator shall send the respective request by e-mail to the Subscriber's contact address specified in the Contract and/or in the Operator's accounting system.
- 3.3. If the Subscriber fails to provide additional information to the Operator and/or to confirm the information provided by it earlier within Ten (10) calendar days following the Operator's first request, the Operator may suspend the provision of the Services to the Subscriber.
- 3.4. Upon registration in the Operator's accounting system, the Subscriber receives a unique administrative password and login, causes them to be kept confidential and is responsible for all actions, which will be made using such login and password.
- 3.5. The Subscriber shall be fully responsible for security of its credentials (login and password) and for any loss or other damage, which can occur as a result of any unauthorized use of such information. In case of actual or threatened loss or unauthorized access to the credentials, the Subscriber shall send a request to the Operator for changing of its credentials.
- 3.6. If the Subscriber provides third parties with access to the resources and services available to it, the Subscriber shall be solely responsible for actions of such third parties.

4. RIGHTS AND LIABILITY OF THE PARTIES

- 4.1. For the avoidance of any breach of these Terms of Services by the Subscriber, the Operator recommends the Subscriber to abide by the network use policy adopted by the working group of the Open Forum of Internet Service Providers (<http://ofisp.org/documents/ofisp-008.html>).
- 4.2. The Operator, while retaining all rights under the Contract, may also immediately suspend the provision of the Services to the Subscriber upon the following:
 - the Operator reasonably believes that use of the Services by the Subscriber can prejudice the Operator and/or result in malfunction of hardware and software of the Operator and third parties;

- the Subscriber commits any actions with a view to send, publish, transfer, reproduce, distribute in any manner and use in any kind, in full or in part, any software and/or other materials obtained through the Services and protected by copyright or other rights, without the proprietor's consent;
 - the Subscriber commits any actions with a view to send, publish, transfer, distribute in any manner any information or software containing viruses or other malicious components;
 - the Subscriber commits any actions with a view to send any information containing an advertisement (spam) without consent of the addressee, and the addressees of the same file written requests to the Operator with substantiated claims against the Subscriber.
 - high consumption by the Subscriber of any Operator's hardware systems resources, other than guaranteed by the service plan, which results or can result in considerable degradation of the servicing of other Subscribers. In this respect, the systems resources consumption degree shall be determined at the exclusive discretion of the Operator. If the reason of high consumption of the resources by the Subscriber cannot be eliminated, the Operator may recommend the Subscriber to choose another more resource-intensive service plan or offer customized terms of the Services. If the Subscriber refuses to accept such offer, the Operator may terminate the Contract by reason of technical unavailability to continue provision of the Services without any indemnification to the Subscriber;
 - the Subscriber commits any actions with a view to send, publish, transfer, distribute in any manner information about third parties, which are not true and/or otherwise discredit honour, dignity and business reputation of individuals or business reputation of legal entities;
 - the Subscriber commits any actions with a view to send, publish, transfer, distribute or use personal identification details (names, addresses, telephone numbers, etc.) of third parties, unless these parties expressly authorized the Subscriber to make such use;
 - distribution and/or publication of any information, which conflicts with the applicable Russian laws, licenses issued by the Russian Ministry of Communications (Russian Ministry of Information Technologies and Communications), international law provisions and prejudices rights of third parties;
 - publication or distribution by the Subscriber of any information or software containing codes, which effect is comparable with the effect of computer viruses or other equivalent components;
 - advertising of services, goods, other materials, which distribution is limited or prohibited by the applicable Russian laws;
 - simulation of any IP addresses, MAC address, own IP address and any addresses used in other network protocols, as assigned to the Subscriber, when transmitting any data in the Operator's network;
 - use of any non-existent return addresses when sending e-mail letters and other messages;
 - any actions are committed with a view to disturb normal operation of the Operator's network elements (computers, other hardware or software) not owned by the Subscriber;
 - any actions are committed with a view to gain unauthorized access to a Network resource (computer, other hardware or an information resource), further use of such access, destruction or modification of software or data not owned by the Subscriber, without consent of proprietors of such software or data or the administrators of such information resource. Unauthorized access shall mean any access using a method other than intended by the resource holder;
 - any actions are committed to transmit to computers or hardware of third parties any meaningless or useless information creating excessive (unwanted) load on such computers or hardware and on intermediate network sections, to the extent beyond the minimum required for testing of network connectivity and availability of its certain elements;
 - any actions are committed to scan network nodes with a view to identify internal structure of networks, security vulnerabilities, lists of open ports, etc. without the express consent of the owner of such scanned resource;
 - any other actions are committed, which are not covered by the Contract and/or these Terms of Services, but entail criminal elements or administrative offence elements or violate rights and legal interests of third parties;
 - the Operator receives a respective request or instruction from any governmental, regulating or other competent authority.
- 4.3. The Operator does not control the content of any information kept, published or distributed by the Subscriber using the Services provided under the Contract and shall not be responsible in any manner for accuracy, quality and content of such information.
- 4.4. The Operator shall not be responsible for the content of data notes created and maintained by the Subscriber or third parties and will not provide for any preliminary censorship. However, the Operator may, if appropriate, control the content of information resources of the Subscriber and its

users. In case of any express violation of the applicable Russian laws by the Subscriber, the Operator may suspend the provision of Services without a prior notice to the Subscriber.

- 4.5. The Operator shall not be liable for any violation of third party rights as a result of any actions committed by the Subscriber using the Services provided by the Operator to the Subscriber under the Contract.
- 4.6. The Operator will not be liable in respect of any Subscriber's claims regarding quality of connection with Internet, which are connected with performance of networks of other providers, the policy of traffic exchange between providers, performance of Subscriber's hardware and software and any other circumstances beyond the competence, influence and control of the Operator.
- 4.7. The suspension of the Services by reasons not specified in clause 4.2 hereof shall not be considered as an interruption of the Services by the Operator and may not be considered as the Operator's default on its obligations under the Contract.
- 4.8. Any suspension of the services and/or disabling of Subscriber's hardware or software shall be until the Subscriber fulfils the Operator's request to remedy the violations and inform the Operator to such effect and shall not release the Subscriber from all its obligations under the Contract.
- 4.9. The Subscriber may suspend provision of the Services to the Subscriber for a period required by the Operator to perform routine maintenance of its hardware subject to a prior notice to such effect to the Subscriber at least 24 hours before proceeding to such maintenance.

5. PROCESSING OF REQUESTS AND/OR ORDERS BY THE TECHNICAL SUPPORT SERVICE

- 5.1. The Technical Support Services is responsible for control and management of hardware and systems software, causes proper servicing of the Subscriber to the extent contemplated by the Contract, and processes the following Subscribers' requests:
 - requests for changes to configuration files, where such changes may not be made by the Subscriber itself;
 - requests for localization and troubleshooting in connection with performance of the services made available by the Operator to the Subscriber under the Contract.
 - requests for changes in Hardware configuration.
- 5.2. A Subscriber's request shall constitute the basis for the respective Operator's actions. Such request shall be given by the Subscriber via e-mail strictly to support@colocat.ru. If settings should be changed considerably, a request shall contain authorization details (login, e-mail specified by the Subscriber upon registration).
- 5.3. All Requests and/or Orders will be processed by the Operator on a first in, first out basis. The processing time shall not exceed twenty four (24) hours.
- 5.4. All e-mail Requests and/or Orders shall be sent to support@colocat.ru and be win1251- or koi8-R-, or utf8-encoded in the format defined by RFC-822. A Request and/or Order shall clearly and accurately specify tasks to be fulfilled.
- 5.5. The Technical Support Service is under no obligation to consult in matters relating to programming, web design, script settings and programs of the Subscriber, and in any other matters. Such consultations may be provided by the Operator on an additional fee basis subject to an additional agreement.
- 5.6. Replies to any standard frequently asked questions may be given as references to a respective page at the Operator's Website or in Internet.
- 5.7. The Operator may deny fulfilment of any Subscriber's Request and/or Order by the following main reasons:
 - no authorization information, if authorization was required;
 - request to provide services not consistent with terms and conditions of the Contract;
 - the Operator has suspended provision of services to the Subscriber by reasons contemplated by the Contract and/or these Terms of Services.
- 5.8. If the Subscriber has any claims regarding the fulfilment of Requests and/or Orders by the Operator, the Subscriber may contact the Operator's Administration via e-mail: manager@colocat.ru. The Operator shall reply to the Subscriber in respect of any claims regarding non-fulfilment of Requests and/or Orders not later than in two business days following the receipt of a respective claim by the Operator.

6. VOICE AUTHORIZATION.

- 6.1. The purpose of Voice Authorization is accurate identification of the Subscriber in the Operator's accounting system. The Subscriber may make use of the "Voice Authorization" service. Voice Authorization constitutes 3 pairs of questions and respective answers ("Question-Answer"), which shall be specified upon execution of the contract and kept by the operator only ("Voice Authorization").

- 6.2. If any information should be provided to the Subscriber about the services provided to it, or any actions should be taken, all when using Voice Authorization by phone, the Technical Support Service shall ask, at its discretion, from one to three security questions, and, if the Subscriber answers correctly, its request shall be fulfilled.
- 6.3. When using Voice Authorization, the Subscriber may receive only the information regarding:
- personal account balance and any expected service disabling;
 - domain names registered in the Subscriber's name and periods of their registration;
 - any additional services enabled by the Subscriber;
 - numbers and amounts in the Subscriber's accounting documents;
 - contact e-mail addresses, telephone and fax numbers.
- 6.4. No other information (in particular, the Subscriber's personal details, banking details, etc.) will be provided upon Voice Authorization.
- 6.5. When using Voice Authorization, the Subscriber may do the following by efforts of the Operator's engineers on duty:
- hardware reboot/restart;
 - hardware power on/off (with no installation and uninstallation);
 - enable/disable the rented network interface and/or hardware;
 - any other actions by efforts of engineers on duty and not being irreversible for the Subscriber's hardware and data.
- All actions will be done with no prior diagnostics of Hardware status, without connection of a console, monitor, keyboard, without guarantee of server performance after reboot and diagnostics of causes of the same).
- 6.6. An Operator's officer may request any additional information from the Subscriber to identify the latter, if such officer has any doubts regarding the Subscriber's reply given in course of its Voice Authorization.
- 6.7. An Operator's officer may deny Voice Authorization and do not run it without explanation of reasons upon the following:
- the Subscriber gives an incorrect answer to any of the questions in course of Voice Authorization;
 - the Subscriber gives an incorrect answer to request for additional information;
 - any of the Voice Authorization "Question-Answer" pairs are detrimental to the public interest, principles of humanity and morals (in particular, contain obscene words, antihuman incitements offending human dignity or religious feelings).

7. INFORMATION SECURITY AND DATA INTEGRITY

- 7.1. Unless otherwise expressly stated in the Contract, the Operator shall provide for basic informational security of Subscriber's servers and resources to the extent governed by ordinary conditions.
- 7.2. The Operator shall not be liable for any theft of Subscriber's passwords; however, it shall promptly change such passwords by a Subscriber's request.
- 7.3. Any DDoS Attacks shall not fall within the Operator's responsibility area. If any DDoS Attack on the Subscriber's server is found, provided that such attack affects materially the performance of network equipment or is beyond actual capability of the subscriber's self-protection means, the Operator may block access to the attacked IP address at the Subscriber's hardware from other networks for the period of such attack, and the blocking method shall be chosen by the Operator at its discretion.

8. SOFTWARE PERFORMANCE AND INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS

- 8.1. The Operator shall cause performance of the Services provided to the Subscriber under the Contract and compatibility of the same with other software to the extent governed by the documentation for respective services.
- 8.2. The Operator does not warrant to the Subscriber that any software developed by the Subscriber or third parties will operate and be compatible. All other software may be installed and operated by the Subscriber at its own risk without any Operator's warranty.
- 8.3. The Operator may suspend, block or prohibit the Subscriber from using any software, where operation of the same results or can result in emergencies, security breach or violation of these Terms of Services or the Contract.
- 8.4. Nothing in these Terms of Services may be interpreted as grant or assignment of any intellectual property rights of one Party to another.
- 8.5. Each Party shall be independently liable for any loss, damage or costs incurred by it in connection with any breach of intellectual property rights of third parties in course of performance of the Contract and the Terms of Services.

- 8.6. The samples and images of distributive disks with operating systems for their use at the Subscriber's resources shall, if appropriate, be licensed by the Subscriber separately and not included in the cost of the services.
- 8.7. The Subscriber agrees that the Operator and its officers may inspect and audit the resources provided to the Subscriber in order to verify correct licenses to use software products and technologies of third parties.
- 8.8. If any breach of licensing terms is found, the Subscriber shall remedy the same as soon as practicable and pay for licenses to software and technologies of third parties being used.
- 8.9. The Subscriber agrees that the Operator's Services connected with provision of non-exclusive rights to use licensed software shall not include any customization, deployment, configuring, administering and consulting in respect of customization, deployment, configuring and administering of software products and technologies of third parties.

9. SPECIFICS OF SERVICES

- 9.1. The Subscriber shall be fully responsible for compliance with the Russian laws of information contained in the Hardware accommodated or rented in the Operator's data centre and of the fact of publication (distribution, transmission) of such content.
- 9.2. If the Operator receives from third parties any reasonable claims that the information contained in the Subscriber's hardware accommodated or rented in the Operator's data centre infringes third party rights (including intellectual rights), the Operator shall send a notice to the Subscriber containing contact information of a person filing a claim. If the Subscriber within Five (5) business days following the giving of the notice by the Operator to the Subscriber fails to take efforts with a view to settle a dispute with a person filing a claim or to remove disputable information from its hardware accommodated or rented in the Operator's data centre, the Operator may suspend the provision of the Services to the Subscriber to the extent relating to distribution of such disputable information, subject to notice to the Subscriber to such effect.
- 9.3. The Operator does not warrant that the Services will be provided to the Subscriber without any interruption whatever and will not be responsible for quality and other specifications of Software and/or Hardware used by the Operator and/or the Subscriber, where the same depend on the manufacturer or third parties, and/or where such specifications may not be classified or evaluated.
- 9.4. In addition to clause 4.2 hereof, the Operator may also immediately suspend the provision of Services to the Subscriber, if any sites with advertisement of illegal activities, sites of high-yielding investment funds, lottery sites, spam resources and other resources advertised by spam are found at the Hardware accommodated or rented by the Subscriber.
- 9.5. The Operator will not be liable in respect of any Subscriber's claims regarding quality of connection with Internet, performance of networks of other providers, the policy of traffic exchange between providers, performance of Subscriber's Hardware and Software and any other circumstances beyond the competence, influence and control of the Operator.
- 9.6. Any suspension of the Services and/or disabling of Subscriber's hardware or software will be done by the Operator until the Subscriber meets the Operator's request to remedy the violations and shall not release the Subscriber from all its obligations under the Contract.
- 9.7. The Operator does not control the data flow available via Internet and, among other things, shall not be liable for any Subscriber's loss connected with its activities in Internet, and does not warrant that the content of the Subscriber's Hardware will not be accessed by any third parties without authorization.
- 9.8. The Operator shall not be responsible for performance and accessibility of certain Internet segments.
- 9.9. The Operator shall not be responsible for quality of public communications channels via which the Subscriber accesses the Services.
- 9.10. The Subscriber shall control by own efforts that the Software run on its own or rented Hardware is protected and updated, timely update Software versions or modify the configurations according to the instructions and requirements published by Software developers and/or Internet security services.
- 9.11. The Subscriber shall suppress any unauthorized access to the software and hardware being used and do not allow usage of its or Operator's resources for any attempts of unauthorized access to other Internet resources. In particular, the Subscriber shall not permit the following at its hardware:
 - packages with invalid source address (IP source address) are coming from the server;
 - DNS packages with intentionally distorted data are coming from the server;
 - any malicious software is present on the server;
 - any software intended for unauthorized access to information is present and/or runs on the server;

- any e-mail messages are sent from the addresses not belonged to the Subscriber's network (domain) are sent from the server;
 - any server software uses passwords set by default;
 - a server is intentionally or non-intentionally used for active or passive distribution (by mail, icq, etc.) of ad messages (spam);
 - intentional use of another's, incorrect or non-existing return address of a sender in e-mail message; mailbombing (sending of numerous identical e-mail messages to the same e-mail box) and subscription of anyone for the mailing list without consent of such persons;
 - a server is used for advertising of spam services, distribution of e-mail address lists, a server contains links to such information.
- 9.12. For purposes of verification of compliance with security requirements, the Operator reserves the right to scan regularly any Subscriber's services and servers using dedicated Software, provided it does not inflict any damage on its hardware and data contained therein. The Operator may notify the Subscriber of any vulnerabilities found by such scanning, and the Subscriber shall take efforts to remedy the same.
- 9.13. The Operator warrants at least 99.95% accessibility of Colocation and Dedicated Services throughout the year. Any Subscribers' claims regarding inaccessibility of the Operator's services to the extent of 0.05% per year may not be considered reasonable.
- 9.14. If this obligation is not met through the Operator's fault, the Subscriber may claim indemnification for Interruption of Colocation and Dedicated Services. The basis for calculation of such indemnification shall be the cost per hour amounting to 1/720 of monthly cost of the services. Total time of the Service Interruption shall be calculated as the sum of all Interruptions less non-indemnified Service Interruption equal to the accessibility ratio specified in this clause, and rounded to the whole number of hours as follows: if a part hour is Thirty (30) and more consecutive minutes, it shall be rounded upwards, if a part hour is less than thirty consecutive minutes it shall be rounded downwards.
- 9.15. This indemnification shall constitute the sole and exclusive remedy of the Subscriber in case of damage resulting from malfunction of the Services.
- 9.16. Any communications interruptions resulting from routine maintenance or circumstances occurring not through the Operator's fault shall not be considered as Service Interruption.
- 9.17. Service Interruption start time shall be the time when the Subscriber contacts the Operator's Technical Service and/or the time determined against readings of the Operator's monitoring service, and/or the time when the failure is found by the Operator. Service Interruption end time shall be recorded by the Operator upon completion of remediation.
- 9.18. The Subscriber in connection with use of the Operator's Colocation service shall warrant that the hardware accommodated in the Operator's data centre is lawfully held by the Subscriber, is not subject to any dispute, seizure, pledge or encumbrance with third party rights. The Subscriber shall bear the sole responsibility under the warranties given in this clause. In case of any effects adverse for the Subscriber connected with any breach by the Subscriber of warranties given in this clause of the Terms of Service, the Operator shall not be liable for such effects.

10. TERMS OF DEDICATED SERVICES

- 10.1 If the Operator provides hardware, software and technical aids, the Subscriber shall use the same solely to obtain the Operator's Services. The Subscriber shall be fully liable for any violation of the Operator's and third parties' rights to such software provided and/or damage to or loss of such hardware and technical aids provided.
- 10.2. The Subscriber at the hardware provided (dedicated) shall:
- use one MAC address for each port dedicated for connection. If any switching equipment is connected to the Operator's port, or a server virtualization technology is employed, the number of MAC addresses allowed at the dedicated port shall be specified separately;
 - exclude any use of protocols and Spanning Tree, Multicast, Broadcast Forwarding technologies, and all other types of Broadcast, other than ARP, at all interfaces connected to the Operator's network;
 - use the standards referring to this technology and included in RFC2600 (STD0001 Internet Official Protocol Standards) [<http://www.ripn.net/nic/rfc/rfc2600.txt>].
- 10.3. If any components of the hardware rented by the Subscriber are broken down, the Operator shall replace all such broken down components for the similar ones within 12 hours and at its expense. If the appropriate components are unavailable, the Operator may replace such broken down components with the ones which properties are not worse than the properties of the replaced components or with any others as agreed with the Operator.
- 10.4. If any "Customized" components (not available in the Charge Rates by the time of their failure) of the hardware rented by the Subscriber are broken down, the Operator may replace them with the

similar ones from among available in the Operator's stock. If the appropriate components are not available to the Operator, the Operator shall not be liable for any hardware downtime while new components are being delivered to the Operator by suppliers.

- 10.5. The delivery time of the service shall be shifted pro rata the time of repairs and rounded to 24 hours. Time of failure shall mean the time of the Subscriber's notice to the Operator's duty services.
- 10.6. The Operator shall not be responsible for integrity of any Subscriber's data on the broken down or replaced hardware. Data recovery on such hardware and data migration to new Hardware shall be a separate paid service.
- 10.7. Operating systems will be installed on the server hardware delivered to the Subscriber as part of the Dedicated service only.
- 10.8. The Operator shall perform primary installation of an operating system on the hardware provided to the Subscriber upon the following:
 - an operating system is intended for operation with rented hardware;
 - the Subscriber has a license to use an operating system;
 - an operating system is supported by a general public license (GPL, BSD, etc.);
 - the license is rented under the Microsoft SPLA program;
 - operating system installation package is legally available in Internet for downloading and use by any person (Open Source).
- 10.9. The Operator will not install and customize any other software, unless included in the minimum configuration of the operating system. Basic installation shall not include creation of a software RAID.
- 10.10. Basic installation and customization of an operating system includes:
 - hard disk partitioning;
 - formatting of partitions;
 - installation of an operating system to the minimum extent required for performance of the network and server remote control tools;
 - network interface customization (IP address, default gateway, netmask, name server address);
 - setting of password for systems administrator and/or single user;
 - customization of server remote control tools. In the Windows operating system, Remote Desktop is used as such. In other systems, such as Linux, FreeBSD, etc. - Secure Shell - ssh.
- 10.11. The Operator shall test the installed operating system and its performance by sending ICMP queries to the network edge router or another resource beyond the Operator's control, and by successful authorization at the server using remote administration tools.

11. RENTAL OF KVM-OVER-IP SWITCH

- 11.1. For purposes of the Collection or Dedicated Services, the Subscriber may need remote access to hardware at the level of direct independent physical connection. The Operator, at the Subscriber's request, will connect a KVM-over-IP Switch (the "Switch") to the Subscriber's hardware subject to availability of devices (not being used by other subscribers) by efforts of the Technical Support Service.
- 11.2. The Switch shall be connected directly to ports of the Subscriber's hardware using VGA (D-Sub DB15-F) and USB, and COM connectors. If no such connectors are available in the hardware, the Switch will not be connected, and the service will not be provided.
- 11.3. To enable to the "Rental of KVM-over-IP Switch" service, the Subscriber shall have at least 64 kbit/s Internet connection and use the Internet Explorer browser with pop-up windows enabled; besides, the client operating environment shall feature the installed and operable Java Runtime Environment (JRE).
- 11.4. The Subscriber shall be fully responsible for any impossibility to use the Switch. The Operator ensures only the connectivity to the Switch using the access details provided.
- 11.5. The Subscriber will be provided with unique details of access to the Service for the period of its use. The Subscriber shall be fully responsible for all actions taken using the details of access to the Switch.
- 11.6. Maximum availability time of the Service - not more than 4 hours at a time, unless otherwise separately provided. Following the expiry of this time, the Service may be terminated without any additional notice to the Subscriber.
- 11.7. The Service will be made available upon a Subscriber's Request and/or Order within 4 hours subject to technical availability. Following the expiry of this time, the Operator may make the Switch available to another Subscriber.

12. HARDWARE ACCEPTANCE, ACCOMMODATION, UNINSTALLATION AND REMOVAL AS PART OF THE COLOCATION SERVICE

- 12.1. The Subscriber shall at its expense deliver the Hardware and hand it over to the Operator at the address of the data centre notified by the Operator. The Operator will not keep any tare or package of the Subscriber's Hardware and will not arrange its return to the Subscriber.
- 12.2. Upon expiry of the Contract, the Operator by a Subscriber's request shall return the Subscriber's own Hardware within ten days.
- 12.3. If the Subscriber upon expiry of the Contract failed to accept its own Hardware from the Operator within Thirty (30) days following the expiry of the Contract, the Operator may dispose of such Hardware at its discretion.
- 12.4. Unless otherwise specified in the Contract, the Operator will not close down any programs running on the Hardware before its power-off.
- 12.5. Upon termination of the Contract, the Hardware shall not be returned to the Subscriber, until the latter pays any and all amounts due to the Operator under the Contract. Until such payment, the Operator may retain the Hardware according to articles 359-360 of the Russian Civil Code.
- 12.6. For purposes of accommodation of the Subscriber's Hardware in the data centre, the Operator shall provide the required number of data racks, passive networking equipment (cables, connectors, switch boards, patch cords of various types), socket strips and other required components, fasteners (screws, washers and screw nuts for 19" racks/cabinets) and the required standard tools.
- 12.7. For purposes of Hardware performance, 220V, 50Hz uninterrupted power supply shall be provided. If any other power supply parameters are required by the Hardware, the appropriate transformers will be provided by the Operator to the Subscriber.
- 12.8. For purposes of access to Subscriber's resources from Internet and access to Internet from Subscriber's resources the Subscriber's Hardware shall be connected to the data centre local area network. The Subscriber's Hardware shall be connected to the data centre network using Ethernet routers. The Operator shall provide the required number of Ethernet router ports to connect the Subscriber's Hardware. Any increase in the number of Ethernet router ports rented by the Subscriber shall be subject to execution of an addendum between the Parties.
- 12.9. The Operator shall inform the Subscriber's technical personnel of any routine maintenance of networks and sites by giving at least a Two (2) business days' notice. The aggregate downtime of the Subscriber's Hardware and/or unavailability of access to Subscriber's resources from Internet, and/or unavailability of access to Internet from Subscriber's resources shall not exceed Six (6) consecutive hours in night time and Two (2) hours in day time.
- 12.10. The Operator shall duly maintain the Subscriber's Hardware accommodated under the Contract in the Operator's data centre and keep it safe, secure and otherwise, as required for normal operation thereof according to requirements to Hardware operation and other regulations, and for this purpose shall at least ensure 24/7 performance of fire and intruder alarm systems, thermal and humidity regime maintenance system, automated gas fire-fighting system, power supply protection system, security system and other management and technical services.
- 12.11. For purposes of informational and physical security, the Operator's personnel shall conduct a mandatory inspection of the Hardware to be accommodated by the Subscriber. The inspection shall be conducted both at initial accommodation of the Hardware in the Operator's data centre and after each maintenance by Subscriber's efforts, and shall include inspection of each Hardware item from inside. The said inspection shall be conducted in presence of a Subscriber's representative. Any and all changes in the components of the accommodated Hardware shall be specified in respective Reports. If any inoperable Hardware components are found, the Operator may refuse the service to the Subscriber and do not accept such Hardware for accommodation.
- 12.12. The Operator's data centre personnel will power off the Hardware, where so provided by this Contract and the Terms of Services, by such method, as will be specified upon acceptance of the Hardware by the Operator. If the Subscriber has not given a prior notice to the Operator's data centre personnel as to how its Hardware should be powered off, it will be powered off by such method, as will be considered reasonable by the Operator's data centre personnel. In the latter case, the Subscriber shall be solely responsible for correct performance of the Software, as installed on the accommodated Hardware, after such power-off.
- 12.13. Time and place of transfer of the Hardware shall be designated by the Operator.
- 12.14. An Operator's authorized officer shall hand over the Hardware to the Subscriber's attorney-in-fact or to the Subscriber against the Hardware handover certificate.
- 12.15. Any Installation or uninstallation of Hardware in the Data Centre shall be by the Operator's efforts only.

13. REQUIREMENTS TO HARDWARE ACCOMMODATED IN THE OPERATOR'S DATA CENTRE

- 13.1. The Subscriber's Hardware shall be subject to expert examination by an Operator's technical representative, who may require its replacement or modification, if appropriate.

- 13.2. The Subscriber's Server Hardware shall be enclosed and prepared for accommodation in a 19" server rack or cabinet. 1 Unit (1U) shall be equal to H 45 mm, W 475 mm (19"). Depth shall not exceed 700 mm, weight of 1U hardware shall not exceed 20 kg.
- 13.3. The Subscriber shall provide the Operator with all standard accessories necessary for accommodation of the Hardware in a rack, such as 760 mm skids, power cables or power adapters for EU socket, F type (Schuko), as per CEE 7/4, 7/7, 7/16, 7/17, if a hardware connector is other than C14 under the IEC, and other accessories for rack mounting of hardware.
- 13.4. Any Server Hardware in non-commercial enclosures and any heavily dusted Hardware will not be accepted for accommodation. The Hardware accommodated by the Subscriber shall meet technical requirements and requirements to electrical safety, as applicable to hardware accommodated at communications nodes, and be accompanied by conformance certificates issued by the Russian Gosstandard.
- 13.5. Power consumed by each Hardware unit shall not exceed Two thousand (2,000) Watts. If the Subscriber's hardware consumes more power, the Operator may power off such hardware.
- 13.6. The Hardware shall provide for its connection to an Ethernet router via a copper twisted pair (RJ45 connector). In case of any alternative connectivity options, all interface converters shall be provided by the Subscriber.
- 13.7. The Subscriber shall perform the actions specified by the Operator's data centre technical personnel to configure Hardware network interfaces.
- 13.8. The correct performance (not more than 1% loss of all IP packages) of Ethernet router ports is guaranteed at peak load not exceeding 70% of the installed port capacity. No data transmission errors shall be registered at the router port rented by the Subscriber after its connection. High level of errors (more than 10% of all IP packages) at the router port shall constitute the basis for suspension of the Services.

14. ACCESS TO HARDWARE AND SUBSCRIBER VISITS OF DATA CENTRE

- 14.1. The Subscriber may have its Hardware accommodated under the Contract in the Operator's data centre undergo routine or other operations.
- 14.2. The operations mentioned in clause 14 hereof may be conducted by the Subscriber's technical specialists having knowledge adequate for unassisted (by the Operator's personnel) performance of the required operations.
- 14.3. The Subscriber may have physical access to the Hardware accommodated under the Contract in the Operator's data centre during business days from 9:00 to 18:00, subject to at least a twenty-four (24) hours prior request and total time not exceeding Ten (10) hours per month. Business days shall mean calendar days of a year, other than weekends (Saturday, Sunday) and public holidays (subject to any weekends and public holidays carried over according to the applicable Russian laws and Ordinances of the Russian Government).
- 14.4. The Subscriber may have urgent access (at any time without limitations) to the Hardware accommodated under the Contract in the Operator's data centre subject to at least a 30 minutes prior notice to be given before the Subscriber's arrival and a separate fee to be paid by the Subscriber.
- 14.5. Access to the Hardware may be provided to not more than two representatives of the same Subscriber at a time. The Subscriber's access may be limited
 - where the date of its visit of the Operator's data centre falls on a weekend (public holiday);
 - where any of the circumstances specified in clause 8 of the Contract occur;
 - where routine scheduled maintenance is conducted and/or emergency occurred in the Operator's data centre;
 - where a Subscriber's representative has no power of attorney from the Subscriber to do operations with the Hardware.
- 14.6. The duration of Subscriber's operations in the Operator's data centre shall not exceed three consecutive hours. If the time required for completion of operations is exceeded, the Subscriber shall pay for additional time subject to charge rates.
- 14.7. The Subscriber is permitted to do the following in the Operator's data centre:
 - make operations with its own Hardware only without interfering with operation of surrounding equipment;
 - accommodate the Hardware in a rack; do switching, by efforts of a duty engineer;
 - receive technical advice from Colocation service specialists of the Technical Support Service in case of any difficulties with customization of the Hardware;
 - customize and repair its Hardware in a dedicated place only, as will be designated by the Operator in its data centre.
- 14.8. The Subscriber is not allowed to do the following in the Operator's data centre:
 - make any connection to equipment not owned by the Subscriber;

- change Hardware switching;
 - enable or disable any data centre utility equipment;
 - smoke and be under the influence of alcohol.
- 14.9. Subject to agreement with the Operator, the Operator may provide the Subscriber with console access to the Hardware without the need to uninstall the Hardware (rental of a KVM-over-IP switch).

15. HARDWARE AND SERVICES STATUS MONITORING SERVICE

- 15.1. The monitoring service means regular testing of accessibility of hardware and services accommodated in the Operator's data centre only.
- 15.2. The hardware and services to be monitored shall be specified in a Subscriber's request. The following services can be monitored: FTP, HTTP, HTTPS, SSH, POP3, SMTP, IMAP, DNS, MySQL, PING, TCP, UDP. The Operator shall provide the Subscriber with an IP address of the server from which testing will be run, and issue additional instructions to the Subscriber regarding customization of services for their testing. If such instructions are not fulfilled, monitoring will be suspended.
- 15.3. The Operator shall inform the Subscriber of any critical changes in hardware and/or service status on a 24/7 basis by sending an SMS to a mobile phone or by sending an e-mail message to the Subscriber, as prescribed by these Terms of Services.
- 15.4. An SMS is sent only upon confirmation by the Subscriber of its mobile phone number. This confirmation shall be done by sending a test SMS to the Subscriber's designated mobile phone number with a unique identification code. If the Subscriber fails to communicate to the Operator the identification number specified in the message or communicates its incorrectly, the SMS notification service will not be provided. Sending will be done to one mobile phone number only.
- 15.5. The Subscriber may refuse from receiving of e-mail or SMS notifications at any time. For this purpose, it shall inform the Operator to such effect via the technical support service. The Operator will disable the notification function within 24 hours during normal business. The resources will be monitored at the main IP address assigned to the Subscriber by the Operator only.
- 15.6. The hardware status will be tested by regular sending of an ICMP message to the Subscriber's hardware at 5-minute intervals and, if status has changed, at one-minute intervals. Hardware status change after 10 test attempts shall mean the discovery of a problem, unless the hardware has any tested services. If the hardware has any tested services, such services shall be tested. A notice shall be sent in case of hardware status change for "on", "unavailable", "back up and running". The repeated testing shall occur each 120 minutes. The Operator may disable repeated sending of messages, if information about the problem has been communicated to the user by any other communication means.
- 15.7. Status of services shall be tested regularly. In case of normal status, service is tested each 10 minutes, upon any change in service status - each 2 minutes. Service status change after two testing attempts shall mean the discovery of a service problem. If all services of the designated hardware are recognized problematic, the hardware shall be tested.
- 15.8. A notice shall be sent in case of service status change for "warning", "unknown status", "critical error", "back up and running". The repeated sending shall occur each 60 minutes. The Operator may disable repeated sending of messages, if information about the problem has been communicated to the user by any other communication means.
- 15.9. The monitoring system history contains records of 21 most recent changes in status of hardware and services in order to detect any blinking (regular change of status). If hardware or service blinking is detected, sending of messages shall be temporary suspended. Sending of messages shall be resumed, if blinking disappears after analysis of the latest changes.
- 15.10. Messages are sent on a 24/7 basis. The Operator does not warrant that SMS messages will reach the Subscriber, since this procedure is beyond the Operator's control. The Operator shall not be responsible for any monitoring system actuation resulted from technical or routine operations, suspension of services under a contract and any other actions of the Operator and third parties under the Contract and the Terms of Services.
- 15.11. The Operator may disable the monitoring service upon the following:
- Hardware or Service status blinking is detected;
 - sending of more than 20 SMS per hour;
 - the hardware or a service is in problem detection status for a long time (more than 4 days).

16. RENTAL OF MICROSOFT SOFTWARE.

- 16.1. The service of rental of Microsoft software (the "Service") is the provision of remote access to computer software (the "Product") of Microsoft Ireland Operations Limited ("Proprietor") subject to a monthly fee.

- 16.2. Microsoft software is provided by the Operator under a license agreement with Microsoft SPLA, which authorizes to use such software for commercial purposes.
- 16.3. Nothing in the Contract or the Terms of Services does or may constitute the transfer of exclusive intellectual property rights of the Proprietor and/or the Operator.
- 16.4. By request of the Proprietor and/or the Operator, the Subscriber shall take measures necessary to cancel any transfer of rights effected in violation of the proprietor's (Microsoft) requirements.
- 16.5. The software rented by the Subscriber from the Operator may be installed on the Operator's hardware rented by the Subscriber only.
- 16.6. The Subscriber must not remove, alter or conceal any copyright notices, trademarks or other notices of proprietary rights, as contained in the Proprietor's Products;
- 16.7. The Subscriber must not reverse engineer, decompile and disassemble Proprietor's Products, unless otherwise expressly provided by the applicable Russian laws.
- 16.8. The Subscriber assumes and agrees that neither the Operator, nor the Proprietor, nor its affiliates shall be liable and indemnify for any loss resulting from use of Services;
- 16.9. The Proprietor and its affiliates do not provide technical support in respect of provision of Services;
- 16.10. The Subscriber consents to disclosure of information relating to the Operator about its name and details in respect of corporate End Users or personal data in respect of individual End Users to the Proprietor and its affiliates.
- 16.11. The Subscriber confirms and agrees that the Proprietor's Products are not fault tolerant. The Proprietor's Products are not intended for use when a failure of such Proprietor's Product can cause death or serious injury to any person, or serious physical damage or harm to environment ("hazardous use"). The Subscriber is not granted with the right to use the Proprietor's Products for purposes or in connection with hazardous use, including, but not limited to, for application in aviation or other public transport systems, nuclear power stations or chemical plants, medical devices;
- 16.12. The Services are provided to the Subscriber subject to the limitations stipulated in Exhibit 1 to these Terms of Services and the Proprietor's SPUR (Service Provider Use Rights) available at the Proprietor's official website at <http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2>.
- 16.13. For purposes of obtaining the Services, the Subscriber shall provide the Operator within Two (2) business days following the order of a Service with remote access to Subscriber's hardware and/or software, as required for entering of registration details, which are used when the Subscriber receives Services under these Terms of Services.
- 16.14. The Operator shall provide the Subscriber with remote access to the Proprietor's Products within Two (2) business days following the delivery of Services. If the Subscriber fails to perform when due the obligations under clause 16.13. of the Terms of Services, the period for delivery of Services shall be shifted on a pro rata basis without any penalties and/or other limitations on the Operator.
- 16.15. The billing period for purposes of the Service fee shall be a calendar month (since 00:01 of the 1st day of the month until 23:59 of the last day of the month).
- 16.16. The Service fee and cost shall be payable for the entire month when paying for the calendar month in which actual use of the respective Services commenced and for the calendar month in which their actual use terminated.
- 16.17. The Subscriber shall promptly provide the Operator and/or an independent auditor with any information which the latter may reasonably request for purposes of inspection of compliance with terms of licensing, including access to all servers on which Proprietor's software is running and to which the Subscriber is provided with remote access.
- 16.18. If any illegal use of Proprietor's software is found by any inspection of compliance with these Terms of Services, the Subscriber shall pay 125% of the price per each unpaid license (access to software) at the Operator's rates applicable by the time when such unauthorized use is found. Until the Subscriber provides reasonable proof of other scope and time, the Operator may consider the software not included in the list of services provided to the Subscriber in the Billing Period of use of Proprietor's software has been being in place since the execution of the Contract.
- 16.19. If the Subscriber is provided with Services at the hardware to which the Operator has no administrative access rights, the Subscriber shall be liable for any illegal use of software and other violations of licensing regulations at such hardware.
- 16.20. The Subscriber shall be liable for any violation of licensing regulations, including for any improper exercising of the license migration right in respect of Software Assurance.
- 16.21. The Subscriber is aware of the list of software which licenses may be migrated via Software Assurance, and software for which no such right is available (e.g. Windows Server and Office).
- 16.22. The Subscriber shall inform the Operator of the intention to allocate any Proprietor's software using the right to migrate licenses for Software Assurance and submit the License Mobility Verification

Form within Ten (10) calendar days following such allocation, and shall give a written notice to the Operator (by a simple letter or e-mail) of a permit obtained from the Proprietor under such License Mobility Verification Form.

- 16.23. The Operator may inform the Proprietor of any violations of licensing terms by the Subscriber or an end user.

17. "REMOTE HANDS" SERVICE AND STORAGE OF SPARE PARTS KIT

- 17.1. The Subscriber by agreement with the Operator may store on the Operator's technical site the Spare Parts Kit for the Subscriber's hardware accommodated under this Contract and the Terms of Services.
- 17.2. This service is free of charge and is delivered if technically available.
- 17.3. The Subscriber may at any time pick up, replace, use the stored equipment.
- 17.4. The Operator may require the Subscriber to reduce the scope of the stored Spare Parts Kit on a temporary or permanent basis, and the Subscriber in such case shall perform such request within Ten (10) business days.
- 17.5. The Subscriber shall by own efforts monitor the scope, quantity and range of components of the Spare Parts Kit stored by the Operator.
- 17.6. The Subscriber may request inventory taking of the Spare Parts Kit stored by the Subscriber, but not more than once per week.
- 17.7. The Operator warrants that no third parties have access to the stored Spare Parts Kit.
- 17.8. If the Contract is terminated, or the Services are suspended, the Subscriber shall pick up the stored Spare Parts Kit within one calendar month following the termination of the Contract or suspension of the Services. If the Subscriber upon expiry of such time fails to pick up the stored Spare Parts Kit, the Operator may dispose of or use at its discretion the same without any reimbursement to the Subscriber.
- 17.9. The Subscriber may use third party services of delivery of the Spare Parts Kit to the Operator for its storage or replacement. In such case, the Operator will accept nominally the same by quantity, but not by any other properties, and will not be a party responsible for the transfer or storage of the Spare Parts Kit, and will not sign any acceptance documents. The responsibility for management of the delivery of the Spare Parts Kit to the Operator shall rest with the Subscriber.
- 17.10. The Operator, by a subscriber's request and subject to availability and instructions from the Subscriber, and at the Subscriber's expense, will pack and send the replaced components of the Spare Parts Kit to the address specified by the Subscriber. All packing and sending costs in this respect shall be borne by the Subscriber.
- 17.11. The Operator may by a Subscriber's request transfer the Spare Parts Kit to third parties.
- 17.12. The Subscriber may request physical actions ("Actions") with Subscriber's hardware by efforts of the Operator's Technical Support in order to recover the same after a failure, modernization or reconfiguration of assemblies, components and units of the Subscriber's hardware, provided that the Operator has the respective Subscriber's Spare Parts Kit.
- 17.13. The Actions set out in clause 17.12. are conditioned upon:
- availability of Subscriber's active services;
 - the Subscriber's nominal agreement that the results of the Actions may differ from those expected due to specifics of the Actions;
 - the appropriate skills and experience of the Operator's personnel on duty, and detailed instructions provided by the Subscriber;
 - no other Actions scheduled for performance at the Operator's technical site and no continuing (active) emergency situations;
 - the Subscriber's physical impossibility to do the Actions by own efforts within reasonable time;
 - the subscriber has no arrears with payment for the Operator's services.
- 17.14. Total duration of the Actions shall not exceed 1 hour of uninterrupted work. Otherwise, the task shall be divided by the Subscriber into smaller Actions.
- 17.15. The Subscriber may schedule the date and time of the Actions within the accuracy of 5 minutes (the "Scheduled Actions"). Start time of the Actions shall be specified according to the Moscow Time. Before proceeding to the Scheduled Actions, the Operator shall test the prompt connection link with the Subscriber. In case of failure, the Operator will cancel the Actions.
- 17.16. The Operator shall inform nominally the Subscriber of successful or unsuccessful completion of the Actions upon their completion only.
- 17.17. The Operator using all its skills and abilities shall do the Actions subject to maintenance of integrity of the Subscriber's Spare Parts Kit and the hardware, but it will not be liable for any damage thereto in course of the Actions.
- 17.18. If any specifics are found in course of the Actions and cause the Operator to terminate the Actions until the result is achieved, the Operator shall promptly inform the Subscriber of such specifics, and

the latter, in its turn, shall make changes to instructions for such Actions and/or schedule new deadlines for such Actions.

- 17.19. If the Subscriber has no any parts, assemblies or units within the Spare Parts Kit required to complete the Actions, the Subscriber may request the Operator's Spare Parts Kit for use. If the Operator has physical possibility to provide the Subscriber with the respective required components of the Spare Parts Kit, the Subscriber shall pay for the time of their use to the Operator or otherwise compensate for their cost.
- 17.20. Under no circumstances the Operator will fulfil any Subscriber's requests which are explicitly aimed at physical destruction of data, damage to the Spare Parts Kit or Hardware of the Subscriber.
- 17.21. Upon completion of the actions, the Operator shall keep the replaced Hardware as part of the Subscriber's Spare Parts Kit with the respective note of date and time, place of replacement, other information provided to the Operator by the Subscriber, and the Subscriber shall pick up the demounted hardware within 1 calendar month after replacement.

18. ADDITIONAL TERMS

- 18.1. The Operator may unilaterally change all limitations and rules specified in these Terms of Services in order to improve the system generally and improve the Services provided under the Contract.
- 18.2. Any Operator's omission in case the Subscriber or its users breach the Contract, these Operator's Terms of Services and/or the applicable laws shall not constitute the Operator's waiver of taking respective actions to protect its interest in future or the Operator's waiver of its rights in case of any similar breaches in future.

END USER LICENSE TERMS TERMS AND CONDITIONS REGARDING USE OF MICROSOFT SOFTWARE

This document governs the use of Microsoft software, which may include associated media, printed materials, and "online" or electronic documentation (individually and collectively, "Products") provided by LLC "System service" (hereinafter referred to as "Customer"). Customer does not own the Products and the use thereof is subject to certain rights and limitations of which Customer must inform you. Your right to use the Products is subject to the terms of your agreement with Customer, and to your understanding of, compliance with, and consent to the following terms and conditions, which Customer does not have authority to vary, alter, or amend.

1. DEFINITIONS.

"Client Software" means software that allows a Device to access or utilize the services or functionality provided by the Server Software.

"Device" means each of a computer, workstation, terminal, handheld PC, pager, telephone, personal digital assistant, "smart phone," server or other electronic device. "Server Software" means software that provides services or functionality on a computer acting as a server.

"Software Documentation" means any end user document included with server software.

"Redistribution Software" means the software described in Paragraph 4 ("Use of Redistribution Software") below.

2. OWNERSHIP OF PRODUCTS.

The Products are licensed to Customer from an affiliate of the Microsoft Corporation (collectively "Microsoft"). All title and intellectual property rights in and to the Products (and the constituent elements thereof, including but not limited to any images, photographs, animations, video, audio, music, text and "applets" incorporated into the Products) are owned by Microsoft or its suppliers. The Products are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Your possession, access, or use of the Products does not transfer any ownership of the Products or any intellectual property rights to you.

3. USE OF CLIENT SOFTWARE.

You may use the Client Software installed on your Devices by Customer only in accordance with the instructions, and only in connection with the services, provided to you by Customer. The terms of this document permanently and irrevocably supersede the terms of any Microsoft End User License Agreement that may be presented in electronic form during your use of the Client Software.

4. USE OF REDISTRIBUTION SOFTWARE.

In connection with the services provided to you by Customer, you may have access to certain "sample," "redistributable" and/or software development ("SDK") software code and tools (individually and collectively "Redistribution Software").

YOU MAY NOT USE, MODIFY, COPY, AND/OR DISTRIBUTE ANY REDISTRIBUTION SOFTWARE UNLESS YOU EXPRESSLY AGREE TO AND COMPLY WITH CERTAIN ADDITIONAL TERMS CONTAINED IN THE SERVICES PROVIDER USE RIGHTS ("SPUR") APPLICABLE TO CUSTOMER, WHICH TERMS MUST BE PROVIDED TO YOU BY CUSTOMER.

Microsoft does not permit you to use any Redistribution Software unless you expressly agree to and comply with such additional terms, as provided to you by Customer.

5. COPIES.

You may not make any copies of the Products; provided, however, that you may (a) make one copy of Client Software on your Device as expressly authorized by Customer; and (b) you may make copies of certain Redistribution Software in accordance with Paragraph 4 (Use of Redistribution Software). You must erase or destroy all such Client Software and/or Redistribution Software upon termination or cancellation of your agreement with Customer, upon notice from Customer or upon transfer of your Device to another person or entity, whichever occurs first. You may not copy any printed materials accompanying the Products.

6. LIMITATIONS ON REVERSE ENGINEERING, DECOMPIATION AND DISASSEMBLY.

You may not reverse engineer, decompile, or disassemble the Products, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation, expressly permits such activity.

7. NO RENTAL.

You may not rent, lease, lend, pledge, or directly or indirectly transfer or distribute the Products to any third party, and may not permit any third party to have access to and/or use the functionality of the Products except for the sole purpose of accessing the functionality of the Products in the form of software services in accordance with the terms of this agreement and any agreement between you and Customer.

8. TERMINATION.

Without prejudice to any other rights, Customer may terminate your rights to use the Products if you fail to comply with these terms and conditions. In the event of termination or cancellation of your agreement with Customer or Customer's agreement with Microsoft under which the Products are licensed, you must stop using and/or accessing the Products, and destroy all copies of the Products and all of their component parts.

9. NO WARRANTIES, LIABILITIES OR REMEDIES BY MICROSOFT.

ANY WARRANTIES, LIABILITY FOR DAMAGES AND REMEDIES, IF ANY, ARE PROVIDED SOLELY BY CUSTOMER AND NOT BY MICROSOFT, ITS AFFILIATES OR SUBSIDIARIES.

10. PRODUCT SUPPORT.

Any support for the Products is provided to you by Customer and is not provided by Microsoft, its affiliates or subsidiaries.

11. NOT FAULT TOLERANT.

THE PRODUCTS MAY CONTAIN TECHNOLOGY THAT IS NOT FAULT TOLERANT AND ARE NOT DESIGNED, MANUFACTURED, OR INTENDED FOR USE IN ENVIRONMENTS OR APPLICATIONS IN WHICH THE FAILURE OF THE PRODUCTS COULD LEAD TO DEATH, PERSONAL INJURY, OR SEVERE PHYSICAL, PROPERTY OR ENVIRONMENTAL DAMAGE.

12. EXPORT RESTRICTIONS.

The Products are subject to U.S. export jurisdiction. Customer must comply with all applicable laws including the U.S. Export Administration Regulations, the International Traffic in Arms Regulations, as well as end-user, end-use and destination restrictions issued by U.S. and other governments. For additional information, see <http://www.microsoft.com/exporting/>.

13. LIABILITY FOR BREACH.

In addition to any liability you may have to Customer, you agree that you will also be legally responsible directly to Microsoft for any breach of these terms and conditions.