

## УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

## CONDITIONS FOR USING INDIVIDUAL SERVICES:

### РАЗМЕЩЕНИЕ (COLOCATION)

### ОБОРУДОВАНИЯ

### LOCATING THE EQUIPMENT (COLOCATION)

*Версия от 26 августа 2019 г., вступает в силу с 12 сентября 2019 г.*

*Revision dated August 26, 2019, will come into effect from September 12, 2019*

Настоящие условия использования отдельных сервисов («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящих Условиях, имеют назначение, присвоенное им в Соглашении.

These conditions for usage of individual services ("Conditions") are an integral part of the User Agreement ("Agreement"). Capitalized terms (used but not defined in these Conditions) shall have the meanings assigned to them in the Agreement.

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

### TERMS AND DEFINITIONS

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

**Server Cabinet** is a structure designed for convenient, compact, technological and safe mounting of telecommunication equipment - servers, routers, modems, telephone exchanges, etc.

**Стеллаж** - конструкция, для размещения оборудования не предназначенного для крепления в Серверной стойке.

**Rack** is a structure for placing equipment not intended for mounting in Server Cabinet.

**Локация** - логическое объединение одного или нескольких Дата-центров.

**Location** is a logical union of one or more Data Centers.

#### 1. ПРЕДМЕТ

#### 1. SUBJECT

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к услуге по размещению оборудования, предоставленного Заказчиком, в Дата-центре, с подключением к локальной сети Исполнителя и обеспечением информационного обмена с сетью (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

1.1. The Contractor provides the Customer with access to the service for placing equipment provided by the Customer in the Data Center including connection to Contractor's local network and providing information exchange with the network (hereinafter referred to as the "Service"). The Customer accepts and pays the Service to the Contractor.

#### 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

#### 2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

2.1. После того, как Заказчик оплачивает Услугу, в Панели управления учетной записью Заказчика автоматически

2.1. After the Customer pays for the Service, a ticket message is automatically generated in the Customer Profile Control Panel with

генерируется тикет-сообщение с информацией о заказанном оборудовании, а также об особенностях предоставления Услуги. В ответе на данное тикет-сообщение Заказчик может указать дополнительные сведения, необходимые для начала оказания Услуги.

**2.2** Оказание Услуги начинается с момента монтажа оборудования Заказчика на Технической площадке и подключения Услуги Исполнителем.

**2.3** Техническая площадка Исполнителя обеспечивает бесперебойное электропитание, оптимальные климатические условия (систему кондиционирования и вентиляции), круглосуточный контроль за работой ключевых систем Дата-центра, круглосуточный контроль доступа и физическую безопасность. Характеристики технических площадок опубликованы на официальном сайте Исполнителя <https://selectel.ru/>.

**2.4 Требования к размещаемому оборудованию:**

**2.4.1** Оборудование Заказчика, размещаемое в Дата-центре, должно пройти экспертную оценку технического специалиста Исполнителя, который, в случае несоответствия требованиям, может не принять оборудование к размещению и потребовать его замены или модификации.

**2.4.2** Размещаемое оборудование должно отвечать требованиям электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи, и иметь сертификаты соответствия Госстандарта РФ. В Дата-центре обеспечивается электроснабжение напряжением 220В и частотой 50 Гц. в случае если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электроснабжения, необходимые преобразователи предоставляются

information related to the ordered equipment and Service features. In response to this ticket message, the Customer may indicate additional information necessary to start the Service provision.

**2.2.** The provision of the Service starts from the moment the Customer's equipment is installed on Technical Site and the Service is connected by the Contractor.

**2.3.** Contractor's Technical Site provides uninterrupted power supply, suitable climatic conditions (air conditioning and ventilation system), round-the-clock monitoring of key Data Center system operation, round-the-clock access control and physical security. Characteristics of Technical Sites are published on the Contractor's official website <https://selectel.ru/>.

**2.4. Requirements for the equipment located:**

**2.4.1.** The Customer's equipment which is located in the Data Center shall undergo an expert assessment of the Contractor's technical specialist, who may not accept the equipment for locating and require its replacement or modification in case of non-compliance with the requirements.

**2.4.2.** Equipment located shall meet electrical safety requirements for the equipment types located in communication hubs, and have certificates of conformity of the Russian Federation State Standard. The Data Center provides power supply voltage of 220V and frequency of 50 Hz. In case the equipment installed requires other parameters of power supply, the necessary converters are provided by the Customer. Maximum power consumption of each piece of equipment shall not exceed 3000 W. Maximum power

Заказчиком. Максимальная потребляемая мощность каждой единицы оборудования не должна превышать 3000 Вт. Максимальная потребленная мощность каждой единицы оборудования, включенная в стоимость услуги равна 300 Вт, и может быть увеличена путем заказа дополнительной услуги. Исполнитель оставляет за собой право провести замер потребляемой мощности размещаемого оборудования и в случае превышения оплаченной мощности уведомить заказчика докупить требуемое количество до необходимого значения либо отказать в предоставлении Услуги.

consumption of each piece of equipment included in the service cost is 300 W, and can be increased by ordering an additional service. The Contractor reserves a right to measure consumed power of the equipment located and if the paid capacity is exceeded, to notify the Customer to purchase-up the required amount to reach the required value or to refuse in Service provision.

2.4.3 Оборудование должно иметь возможность подключения к коммутатору Ethernet по кабелю типа "витая пара" (разъём RJ-45). в случае если оборудование имеет иной интерфейс, все необходимые медиа-конвертеры предоставляет Заказчик.

2.4.3. The equipment shall have an option of connection to the Ethernet commutator switch with twisted-wire pair (RJ-45 contact). In case the equipment has a different interface, all the necessary media converters are provided by the Customer.

2.4.4 Размещаемое оборудование должно предоставляться Заказчиком с комплектом необходимых для монтажа и подключения материалов (шнуров электропитания, крепежа, рельсов), в противном случае Исполнитель сохраняет за собой право отказать в размещении оборудования Заказчика.

2.4.4. The equipment located shall be provided by the Customer with a set of materials necessary for installation and connection (power cords, fasteners, rails), otherwise the Contractor reserves a right to refuse in locating the Customer's equipment.

2.4.5 При размещении единицы оборудования, состоящей из нескольких серверов ("blade server"), Заказчик должен заказать услугу "Размещение сервера 1U" в количестве равном количеству серверов в единице оборудования.

2.4.5. When locating a piece of equipment consisting of several servers ("blade server"), the Customer shall order "1U Server Location" service in an amount equal to the number of servers in one piece of equipment.

2.4.6 При размещении единицы оборудования на стеллаже, габариты оборудования должны соответствовать габаритам, указанным на сайте Исполнителя.

2.4.6. When locating a piece of equipment on the rack, the equipment dimensions shall correspond to the dimensions indicated on the Contractor's website.

**2.5 Порядок доставки и подключения оборудования:**

**2.5 Order of equipment delivery and connection:**

- 2.5.1 Заказчик за 1 (один) рабочий день сообщает Исполнителю через Тикет-систему о планируемой доставке оборудования, с указанием типа оборудования, фамилии, имени, отчества, паспортных данных представителя Заказчика, который доставит оборудование.
- 2.5.2 Заказчик обеспечивает доставку своего оборудования в Дата-центр с последующей передачей Исполнителю, о чём составляется Акт приема оборудования, форма Акта [https://selectel.ru/media/files/docs\\_ru/act\\_po.pdf](https://selectel.ru/media/files/docs_ru/act_po.pdf) с указанием паспортных данных представителя Заказчика, доставившего оборудование. Необходимо приложить доверенность на право подписи, либо поставить печать организации Заказчика.
- 2.5.3 С целью обеспечения информационной и физической безопасности, персонал Исполнителя вправе провести проверку устанавливаемого Заказчиком оборудования. Проверка может проводиться как при первоначальной установке оборудования, так и после каждого случая технического обслуживания силами Заказчика, и может включать осмотр каждой единицы оборудования изнутри. Указанная проверка производится в присутствии представителя Заказчика. В случае если оборудование не соответствует требованиям информационной и физической безопасности составляется акт с указанием причин, по которым оборудование не принято к установке.
- 2.5.4 Оборудование Заказчика принимается Исполнителем только после оплаты Услуги, подключения к сети и эксплуатации оборудования. Оборудование Заказчика устанавливается сотрудниками Исполнителя в течение 1 (одного) рабочего дня после доставки
- 2.5.1 The Customer informs the Contractor via Ticket system of the planned equipment delivery, indicating the type of equipment, name and passport data of the Customer representative who will deliver the equipment 1 (one) working day in advance.
- 2.5.2 The Customer ensures delivery of its equipment to Data Center and its subsequent transfer to the Contractor with signing of Equipment Acceptance Certificate, the form of the Certificate is available at [https://selectel.ru/media/files/docs\\_ru/act\\_po.pdf](https://selectel.ru/media/files/docs_ru/act_po.pdf) indicating passport data of the Customer representative who has delivered the equipment. It is necessary to attach Power of Attorney for signing, or to certify with the Customer organization stamp.
- 2.5.3 In order to ensure information and physical security, the Contractor's personnel are entitled to check the equipment installed by the Customer. Inspection can be carried out both during the initial installation of equipment, and after each case of maintenance by the Customer, and may include inspection of each piece of equipment from the inside. The above-mentioned inspection is carried out in the presence of the Customer representative. If the equipment does not meet the requirements of information and physical security, an act indicating the reasons for which the equipment was not accepted for installation is made.
- 2.5.4 The Customer's equipment is accepted by the Contractor only after payment for the Service, connection to network and operation of the equipment. The Customer's equipment is installed by the Contractor's employees within 1 (one) business day after the equipment is

оборудования в Дата-центр, если не оговорено иное.

delivered to Data Center, unless otherwise agreed.

2.5.5 При размещении оборудования или до его подключения Заказчик сообщает Исполнителю сведения, необходимые для правильной организации взаимодействия по техническим вопросам.

2.5.5 When locating the equipment or before connecting it, the Customer informs the Contractor of the information necessary for proper technical issues interaction organization.

2.5.6 В случае размещения USB устройств, как отдельной единицы оборудования, USB устройство подключается к USB-концентратору Исполнителя. Исполнитель предоставляет виртуальный сервер, в котором будет подключено USB устройство Заказчика, виртуальный сервер подключается к сегменту локальной сети Заказчика - для этого необходимо заказать услуги подключения локальной сети, если это не было сделано ранее. К размещению не предусмотрены все виды накопителей.

2.5.6 In the case of locating USB devices as a separate piece of equipment, the USB device is connected to the USB hub of the Contractor. The Contractor provides a virtual server where the Customer's USB device will be connected, the virtual server is connected to the Customer's local network segment - for this, it is necessary to order the local network connection services, if this has not been done before. All types of storage drives are not intended for placement.

2.5.7 По завершении установки оборудования в Дата-центре, Исполнитель информирует Заказчика через Тикет-систему и/или по электронной почте о подключении.

2.5.7 Upon completion of the equipment installation in Data Center, the Contractor notifies the Customer of the connection via Ticket system and/or by e-mail.

## 2.6 Порядок эксплуатации оборудования:

## 2.6 Equipment operation procedure:

2.6.1 Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на размещенном оборудовании требуемое ему программное обеспечение.

2.6.1 The Customer operates the equipment independently by means of remote access via public communication networks with independent installation of required software on the equipment located.

2.6.2 Без письменного запроса от Заказчика через Тикет-систему сотрудники Исполнителя не могут осуществлять управление, оборудованием Заказчика, включая, но, не ограничиваясь, вводом любых команд с консоли, остановку или перезапуск оборудования, проведение тестирования или иных действий, направленных на осуществление эксплуатации оборудования или его частей.

2.6.2 The Contractor's employees cannot control the Customer's equipment without a written request from the Customer via Ticket system, including, but not limited to, entering any commands from console, stopping or restarting the equipment, testing or other actions aimed at operating the equipment or its parts.

- |  |   |
|--|---|
| <b>2.7 Порядок физического доступа к оборудованию:</b>   | <b>2.7 Procedure for physical access to equipment:</b>  |
| 2.7.1 Заказчик имеет право на проведение профилактических или иных работ на своем оборудовании, размещенном Дата-центре - круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 дней в году.   | 2.7.1 The Customer has a right to carry out preventive or other works on its equipment located in Data Center - around the clock, 7 days a week, 365 days a year.   |
| 2.7.2 К указанным работам допускаются технические специалисты Заказчика, список которых (с указанием фамилии, имени, отчества, паспортных данных) должен быть предоставлен не менее чем за 1 (один) рабочий день до проведения работ, через Тикет-систему. Срок подачи заявки на проведение работ может быть сокращен по соглашению Сторон или при аварийной ситуации в Дата-центре Исполнителя. | 2.7.2 The Customer's technical specialists, list of whom (with indication of name, passport data) shall be provided via Ticket system at least 1 (one) business day before commencing the works are admitted to specified works. The period of filing an application for work can be reduced upon agreement between the Parties or in case of an emergency in the Contractor's Data Center. |
| 2.7.3 Одновременно в Дата-центре допускается присутствие не более двух технических специалистов Заказчика.   | 2.7.3 Presence of not more than two technical specialists of the Customer at the same time is allowed in Data Center.   |
| 2.7.4 Для проведения профилактических работ оборудование Заказчика выключается и переносится на специально оборудованное рабочее место. На рабочем месте оборудование подключается к сети электроснабжения. Для проведения работ предоставляются монитор и клавиатура.   | 2.7.4 For preventive maintenance, the Customer's equipment shall be turned off and transferred to a specially equipped workstation. At the workstation the equipment is connected to power supply network. A monitor and keyboard are provided for performing maintenance.  |
| 2.7.5 Доступ представителей Заказчика и проведение профилактических работ в технологических помещениях Исполнителя, предназначенных для размещения оборудования, не допускается.   | 2.7.5 Access of the Customer's representatives and carrying out preventive works in the technological premises of the Contractor intended for equipment location is not allowed.  |
| 2.7.6 Работы с оборудованием Заказчика могут производиться не чаще, чем 2 (два) раза в неделю и не более 6 (шести) часов в неделю. Технический персонал Исполнителя должен быть извещен о предстоящем проведении профилактических работ не менее чем за 1 (один) рабочий день до их начала.  | 2.7.6 Works with the equipment of the Customer can be performed not more than 2 (two) times a week and for the duration of not more than 6 (six) hours a week. The Contractor's technical personnel shall be notified of the upcoming maintenance works at least 1 (one) business day before they start.  |

2.7.7 При нахождении в серверной представителям Заказчика запрещается:

- курение;
- осуществлять любые виды фото или видеосъемки без разрешения представителя Исполнителя;
- пронос и употребление продуктов питания и напитков;
- эксплуатация оборудования или проведение работ, которые могут нанести повреждения помещениям и оборудованию Дата-центра или представлять угрозу людям;
- выполнять подключение к оборудованию, не принадлежащему Заказчику;
- вносить изменения в коммутацию Оборудования;
- включать или отключать инженерное оборудование Дата-центра.

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

## 2.8 Порядок отключения оборудования:

2.8.1 При расторжении Соглашения с Заказчиком, а также при замене его оборудования, Исполнитель в срок не более 3 (трех) рабочих дней после обращения Заказчика отключает соответствующее оборудование Заказчика.

2.8.2 Отключение оборудования осуществляется способом, указанным при передаче оборудования. В случае если Заказчик заблаговременно не сообщил персоналу Исполнителя о методе выключения оборудования, оно выключается методом, который персонал сочтет целесообразным. В этом случае Исполнитель не несёт ответственности за корректность работы программного обеспечения размещенного оборудования после такого отключения.

2.7.7 When in server rooms, it is prohibited for the Customer's representatives:

- to smoke;
- to carry out any kind of photo or video shooting without the permission of the Customer's representative;
- to bring and consume food and beverages;
- to operate the equipment or perform works that can damage the premises and equipment of Data Center or jeopardize other people;
- to connect to equipment not owned by the Customer;
- to make changes to the Equipment changeover;
- to enable or disable Data Center engineering equipment.

2.7.8 The Contractor has a right to deny access to equipment of the Customer if the Customer has payment arrears.

## 2.8 Equipment disconnection procedure:

2.8.1 Upon termination of the Agreement with the Customer, as well as when replacing its equipment, the Contractor disconnects the Customer's corresponding equipment within not more than 3 (three) business days following the Customer's request.

2.8.2 The equipment is disconnected by the procedure specified for the equipment transfer. If the Customer has not informed the Contractor's personnel in advance about the method of switching off the equipment, it will be switched off by the method that the personnel consider appropriate. In this case, the Contractor is not responsible for the correct operation of the software of the placed equipment after such a shutdown.

- 2.8.3 Возврат оборудования Заказчику производится на Технической площадке по адресу, указанному в Акте приема оборудования. Представитель Исполнителя выдаёт оборудование лицу уполномоченному Заказчиком, если не оговорено иное, о чём составляется Акт возврата оборудования, форма Акта доступна по адресу [https://selectel.ru/media/files/docs\\_ru/act\\_vo.pdf](https://selectel.ru/media/files/docs_ru/act_vo.pdf), с указанием паспортных данных представителя Заказчика. Необходимо приложить доверенность на право подписи, либо поставить печать организации Заказчика. В Акте следует указать количество единиц возвращаемого оборудования.
- 2.8.3 Equipment is returned to the Customer on the Technical Site at the address indicated in the Equipment Acceptance Certificate. The Contractor's representative transfers the equipment to a person authorized by the Customer, unless otherwise agreed, and an Equipment Return Certificate is made, the form of the Certificate is available at [https://selectel.ru/media/files/docs\\_ru/act\\_vo.pdf](https://selectel.ru/media/files/docs_ru/act_vo.pdf), indicating passport data of the Customer's representative. It is necessary to attach Power of Attorney for signing, or to certify with the Customer organization stamp. The number of units of returned equipment should be indicated in the Certificate.
- 2.8.4 Исполнитель вправе отказать Заказчику в возврате оборудования при наличии у него задолженности по оплате.
- 2.8.4 The Contractor has a right to refuse the Customer in returning of the equipment if he has payment arrears.
- 2.8.5 Возврат оборудования Заказчику производится только в рабочее время, либо по согласованию Сторон.
- 2.8.5 The equipment is returned to the Customer only during working hours, or as agreed by the Parties.
- 2.9 Правила использования IP-KVM:**
- 2.9 Terms of using IP-KVM:**
- 2.9.1 Устройство подключается непосредственно к портам VGA (или аналогичный по назначению), USB, PS/2 сервера.
- 2.9.1 The device is connected directly to VGA (or similar in purpose) ports, USB, PS/2 server.
- 2.9.2 Для корректной работы IP-KVM Заказчику требуется подключение к сети Интернет на скорости не менее 64 Кбит/с и использование любого браузера с разрешением на всплывающие окна; кроме того, в операционной среде клиента должно быть установлено ПО Java Runtime Environment (JRE).
- 2.9.2 The Customer needs to have the Internet connection with a speed of at least 64 Kbps and the usage of any browser with the permit for pop-ups to provide the IP-KVM correct operation; Java Runtime Environment (JRE) software shall be installed in the Customer's operating system apart from that.
- 2.9.3 Всю ответственность за невозможность использования устройства несет Заказчик. Исполнитель лишь гарантирует возможность подключения к устройству по предоставленным реквизитам доступа.
- 2.9.3 The customer is solely responsible for the inability to use the device. The contractor only guarantees the ability to connect to the device using the submitted access details.
- 2.9.4 Заказчику через Тикет-систему предоставляются уникальные реквизиты



- доступа к услуге на время использования услуги.
- 2.9.4 The Customer is provided with the unique access details for the duration of the Service via the Ticket-system.
- 2.9.5 Максимальное время предоставления услуги - не более 10 часов в месяц если это не оговорено отдельно. По истечении указанного времени услуга может быть прекращена без дополнительного уведомления Заказчика.
- 2.9.5 The maximum service provision time is not more than 10 hours per month unless otherwise is agreed. Upon the expiry of indicated period the service may be terminated without further notice to the Customer.
- 2.9.6 Единовременно на один аккаунт бесплатно может быть выделено не более одного IP-KVM. При необходимости, клиент может заказать дополнительную услугу "постоянное подключение IP-KVM".
- 2.9.6 Not more than one IP-KVM can be provided for one Account for free. If necessary, the client can order additional "permanent IP-KVM connection" service.
- 2.9.7 Услуга предоставляется по заявке Заказчика поданной через Тикет-систему в течение 4-х часов при наличии технической возможности.
- 2.9.7 The service is provided at the request of the Customer that is submitted via the Ticket system within 4 hours, subject to the availability of technical capabilities.

### **3 ОПЛАТА УСЛУГИ**

### **3 PAYMENT FOR THE SERVICE**

- 3.1 Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением и тарифами.
- 3.1 Unless otherwise established by these Terms and Conditions, the Service is paid in the manner, time and form established by the Agreement and tariffs.

### **4 ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

### **4 END OF SERVICE PROVISION**

- 4.1 При достижении нулевого Баланса услуги или баланса, недостаточного для осуществления следующего списания за оказание Услуги, отключение доступа к Услуге происходит автоматически.
- 4.1 When the Balance for service reaches zero or the amount which is not enough to make further Service payments, the suspension of access to the Service is to be done automatically.
- 4.2 Заказчик может продолжить пользование Услугой, при условии оплаты Услуги в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода
- 4.2 The Customer can continue to use the Service in case of paying for the service within 7 (Seven) calendar days from the moment the payment period expires.
- 4.3 Если при заказе Услуги не был активирован сервис автопродления, Исполнитель заблаговременно, за 7 (семь) календарных дней до окончания Услуги отправляет через Тикет-систему и/или по электронной почте Заказчику
- 4.3 If Auto Prolongation service was not activated when ordering the Service, the Contractor sends a notification to the Customer via Ticket System and/or by email that the paid period expires 7 (seven) calendar days in advance before

уведомление о том, что оплаченный им период заканчивается. При не поступлении денежных средств Услуга будет отключена.

the end of the Service. If funds are not received, the Service will be disabled.

4.4 Если при заказе Услуги был активирован сервис автопродления, но на Балансе услуги Заказчика недостаточно средств для продления Услуги, то уведомления, описанные в п. 4.3. будут приходить Заказчику ежедневно, в течение 7 (семи) дней. В случае если в течение 7 (семи) дней до окончания Услуги Баланс услуги Заказчика будет пополнен на сумму равную или большую чем стоимость продления Услуги, рассылка уведомлений будет прекращена.

4.4 If Auto Prolongation service was activated when ordering the Service, but the Customer's Service Balance does not have enough funds to extend the Service, then the notifications described in clause 4.3. will be sent to the Customer daily during 7 (seven) days. If the Customer's Service Balance is deposited by an amount equal to or greater than the cost of the Service extension within 7 (seven) days before the Service expires, sending of notifications will be terminated.

4.5 Если Услуга не оплачена в течение 7 (семи) календарных дней с момента истечения оплаченного периода, Исполнитель вправе демонтировать оборудование Заказчика, и перенести на склад временного хранения, Заказчик должен оплатить хранение оборудования. Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон. Стоимость хранения оборудования на складе Исполнителя составляет 30% от абонентской платы в месяц за каждый месяц хранения.

4.5 If the Service is not paid for within 7 (seven) calendar days from the expiration of the paid period, the Contractor has a right to dismantle the Customer's equipment and transfer it to a temporary storage warehouse, the Customer shall have pay for the storage of the equipment. The above-mentioned period can be prolonged on the basis of the mutual consent of the Parties. The cost of equipment storage at the Contractor's warehouse is 30% of the monthly fee for each month of storage.

4.6 В случае отказа от Услуги до истечения оплаченного периода Исполнитель возвращает стоимость неиспользованной Услуги на Лицевой счет Заказчика. Средства возвращаются только за полные неиспользованные месяцы.

4.6 In case of Service cancellation before the expiration of the paid period, the Contractor returns the unused Service cost to the Customer's Personal Account. The money is refunded only for full unused months.

## 5 УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

## 5 SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

5.1

Таблица № 1

5.1

Table No.1

<p><b>Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности Услуги)/</b> <b>Guaranteed availability</b></p>	<p>24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году</p> <p>24x7x365 - 24 hours a day, 7 days a week,</p>
--	--

<b>(in the absence of reasons for unavailability of the Service)</b>	365 days a year
<b>% (процент) работоспособности за месяц/ % (percent) of efficiency per month</b>	100 %

5.2

Таблица № 2

5.2

Table No.2

<b>Доступность Услуги в месяц / Service availability per month</b>	<b>Время недоступности Услуги / Service unavailability time</b>	<b>Размер компенсации / Compensation amount</b>
до 99,80 % / up to 99.80 %	до 1 часа 30 минут / up to 1 hour 30 minutes	5 %
от 99,79 до 99,58 % / from 99.79 to 99.58 %	от 1 часа 31 минуты до 3 часов / from 1 hour 31 minutes to 3 hours	10 %
от 99,57 до 98,62 % / from 99.57 to 99.62 %	от 3 часов 1 минуты до 10 часов / from 3 hours 1 minute to 10 hours	30 %
от 98,61 до 96,7 % / from 98.31 to 96.7 %	от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут / from 10 hours 1 minute to 23 hours 59 minutes	70 %
до 96,6 % / up to 96,6 %	от 24 часов / from 24 hours	100 %

5.3 Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в пункте 5.1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.

5.3 The Contractor ensures the Service availability during the time specified in paragraph 5.1, with the exception of the time for emergency and preventive maintenance. The time for carrying out preventive works is not the time of Service unavailability subject to compensation.

5.4 Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.

5.4 The unavailability of the Service (ineffective time) is defined as the time interval between the moment of sending a message via the Ticket System to the Contractor's support service and the moment of completion of the recovering work by the Contractor.

5.5 Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней

5.5 Compensation is expressed in providing the Customer with the appropriate number of days of free Service provision, up to 1

бесплатного оказания Услуги, вплоть до 1 (одного) месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за Услугу за 1 (один) месяц и установленного процента компенсации п. 5.2. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней<sup>~</sup> бесплатного оказания Услуги.

(one) month. The amount of compensation is determined based on the amount of payment for 1 (one) month of Service and the percent of compensation specified in clause 5.2. The amount received is transferred by the Contractor from percentage to the number of days of free Service provision.

5.6 Компенсация за недоступность Услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней<sup>~</sup> оказания Услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.

5.6 Compensation for the unavailability of the Service due to the Contractor's fault is expressed exclusively in the provision of free Service days. The maximum amount of compensation is one month of free Service provision. The compensation cannot be expressed in the payment of monetary funds or credited to the Customer's account.

5.7 Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.

5.7 The ineffective time is not subject to compensation due to force majeure or other circumstances that occurred through no fault of the Contractor. The ineffective time is not subject to compensation due to actions (inaction) of the Customer.

5.8 Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещённой<sup>~</sup> на сайте Исполнителя с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.

5.8 The Customer sends an application for compensation to the Contractor after the end of each month in which the Service was unavailable. The application is filled in according to the Contractor's form available on the Contractor's website specifying the ticket number indicating the Service unavailability, the total downtime, the dates of Service unavailability.

5.9 На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней<sup>~</sup> делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней<sup>~</sup> бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей<sup>~</sup> от Исполнителя, или была запланирована

5.9 Based on the Customer's application for compensation, the Contractor calculates the compensation within 7 (seven) calendar days, namely, calculates the number of days for free Service provision, or decides to refuse in compensation provision, if the Service failed due to reasons not dependent on the Contractor or it was planned by the Contractor, of which the Customer was duly notified.

Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.

- |   |  |
|---|--|
| 5.10 После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы. | 5.10 After making a decision on the compensation provision or refusal, the Contractor shall notify the Customer thereof via the Ticket System. |
| 5.11 Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.   | 5.11 The Service unavailability and the compensation calculation are recorded automatically.   |