

**SECURING YOUR
BUSINESS GROWTH**



 **linxdatacenter**

Стандартные условия Рамочного договора

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ УДАЛЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ REMOTE HANDS

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общее	3
1.1. Назначение документа	3
1.2 Обзор услуги Удаленного обслуживания	3
1.3. Технические термины и сокращения	3
2. Спецификация Услуги Удаленного обслуживания	3
2.1 Общие сведения	3
2.2 Компоненты услуги	3
24*7*365	4
2.3 Основные услуги	4
2.3.1 Техническая поддержка при монтаже	4
2.3.2. Услуги удаленной поддержки.....	4
2.3.3 Организация подключений	5
2.3.4 Услуги по замене сменных частей оборудования	5
2.3.5. Услуги поддержки при эксплуатации	6
2.4 Заказ услуг, система цен и выставления счетов	6
2.4.1. Уполномоченный Персонал Клиента	6
2.4.2. Заказ и оказание услуги Удаленного обслуживания	6
2.4.3. Стоимость и порядок тарификации Услуг	7
2.4.4. Выставление и оплата счетов.....	8
2.5 Права и обязанности Клиента	8
2.5.1. Информация о Клиенте	8
2.5.2 Оборудование/кабели Клиента	8
2.5.3 Внутренние нормы.....	8
3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	9
3.1 Техническая поддержка	9

1. ОБЩЕЕ

1.1. Назначение документа

Настоящий документ (Описание услуги) описывает услугу Удаленного обслуживания (далее также может использоваться понятие «Дополнительное обслуживание») в ЦОД Линкс. Это Описание услуги является частью Стандартных условий, как предусмотрено п. 1.6, 1.7. Рамочного договора об услугах центра обработки данных или Рамочного договора об услугах виртуальной инфраструктуры (далее – «Рамочный договор» или «Договор»), заключенного между Клиентом и Линкс, и содержит стандартные условия, требования и правила для всех клиентов Линкс, которые применяются к отношениям Сторон при предоставлении Услуг. При использовании Услуг Линкс, указанных в настоящем документе, Клиент также руководствуется положениями Рамочного договора. Актуальную редакцию Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <http://linx.ru/documents>.

1.2 Обзор услуги Удаленного обслуживания

Услуга Удаленного обслуживания - это комплекс профессиональных услуг по обеспечению технической поддержки при установке оборудования и его эксплуатации, при настройке клиентских сервисов и приложений, а также иные сопутствующие услуги, которые могут потребоваться Клиенту при использовании услуг Размещения оборудования и услуг предоставления облачной инфраструктуры.

Услуга Удаленного обслуживания не является услугой связи.

1.3. Технические термины и сокращения

Если иное не следует из контекста, термины, употребляемые в данном документе с заглавной буквы, и технические сокращения употребляются и имеют значение, указанное в Рамочном договоре, а также иных Описаниях Услуг.

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГИ УДАЛЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1 Общие сведения

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе и/или направленному впоследствии в порядке, установленном п. 2.4 настоящего Описания, Линкс может предоставлять ряд профессиональных Услуг Удаленного Обслуживания.

2.2 Компоненты услуги

Услуги Удаленного Обслуживания состоят из следующих компонентов:

- Монтаж/Переключение;
- Удаленная поддержка (визуальная проверка индикации, проверка сетевых и электрических соединений, др.);
- Организация подключений;
- Замена сменных частей оборудования;
- Услуги поддержки при эксплуатации.

Конкретные действия, осуществляемые Линкс по запросу Клиента при предоставлении Услуг Удаленного обслуживания, указаны в разделе 2.3 настоящего документа. Перечень, содержащийся в п. 2.3, не является исчерпывающим. По согласованию с Клиентом Линкс может осуществить иные действия, не предусмотренные в данном описании Услуг, тарифицируемые по ставке Услуги Удаленного Обслуживания.

24*7*365

Линкс гарантирует, что запросы на Услуги Удаленного обслуживания будут обрабатываться 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году. Линкс гарантирует 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году наличие квалифицированного инженера с целью оказания поддержки в аварийных ситуациях для оказания Услуг Удаленного обслуживания на основании соответствующего Заказа (запроса).

2.3 Основные услуги

Услуги Удаленного Обслуживания предоставляются преимущественно в рабочее время (с 9:00 до 18:00 в рабочие дни). Как вариант, ряд услуг может быть оказан в нерабочее время или выходные / праздничные дни при наличии у Линкс соответствующей возможности и по запросу Клиента, в том числе в случае возникновения аварийной или иной внештатной ситуации. В указанной ситуации может применяться отдельный тариф.

2.3.1 Техническая поддержка при монтаже

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе или оформленному впоследствии в порядке, установленном разделом 2.4 настоящего Описания, Линкс может обеспечить Клиенту техническую поддержку при установке Оборудования Клиента. В Линкс работают квалифицированные ИТ, сетевые и телеком инженеры, прошедшие подготовку на объекте. Персонал Линкс ведет табель учета затраченного времени, на основании которого Клиенту выставляются счета на оплату (раздел 2.4 настоящего Описания услуг).

Услуги по технической поддержке при монтаже включают в себя ряд перечисленных ниже действий, которые Персонал Линкс осуществляет на основании и в соответствии с инструкциями Уполномоченного Персонала Клиента по телефону, электронной почте или направленными с использованием Портала Линкс:

- Монтаж /демонтаж оборудования Клиента;
- Временное хранение клиентского оборудования до монтажа или после демонтажа (при наличии технической возможности в зависимости от количества оборудования и текущего свободного места);
- Утилизация коробок из-под клиентского оборудования;
- Услуги грузчиков (необходимо запросить услугу за 3 рабочих дня до предполагаемой разгрузки / погрузки);
- Иное.

2.3.2. Услуги удаленной поддержки

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе или оформленному впоследствии в порядке, установленном разделом 2.4 настоящего Описания услуг, Линкс может оказывать Клиенту поддержку в управлении Оборудованием Клиента, выполняя ряд перечисленных ниже действий на основании и в соответствии с инструкциями Уполномоченного Персонала Клиента по телефону, электронной почте

направленными с использованием Портала Линкс. Услуги удаленной поддержки могут включать следующее:

- замена неисправного Оборудования Клиента на резервное оборудование;
- Передача неисправного оборудования Клиента производителю по установленным гарантийным процедурам производителем оборудования;
- Проведение инвентаризации клиентского оборудования;
- настройка сетевого оборудования в соответствии с требованиями Клиента;
- настройка сетевых интерфейсов и IPMI оборудования Клиента;
- Визуальная проверка индикации оборудования Клиента;
- Проверка сетевых и электрических подключений оборудования Клиента;
- Включение / выключение Оборудования Клиента;
- конфигурация Оборудования Клиента через терминальный доступ;
- иное.

Персонал Линкс ведет таблицу учета затраченного времени, на основании которого Клиенту выставляются счета на оплату (раздел 2.4 настоящего Описания услуг).

2.3.3 Организация подключений

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе или оформленному впоследствии в порядке, установленном разделом 2.4 настоящего Описания услуг, Линкс оказывает Клиенту поддержку в осуществлении связности Оборудования Клиента и организации подключений, выполняя ряд перечисленных ниже действий на основании и в соответствии с инструкциями Уполномоченного Персонала Клиента по телефону, электронной почте или направленными с использованием Портала Линкс. Услуги по организации подключений включают в себя следующее:

- Организация подключений из клиентской комнаты до оборудования Клиента в стойке;
- Проведение внутрискоечной кабельной коммутации оборудования Клиента;
- Услуга временной кроссировки (для работы между стойками Клиента не более чем на одни сутки с последующим разбором), используется кабель UTP/ Fiber (Single mode).
- Подключение IPKVM Линкс для проверки и настройки оборудования Клиента.

2.3.4 Услуги по замене сменных частей оборудования

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе или оформленному впоследствии в порядке, установленном разделом 2.4 настоящего Описания услуг, Линкс оказывает Клиенту поддержку при замене сменных частей Оборудования Клиента, выполняя ряд перечисленных ниже действий на основании и в соответствии с инструкциями Уполномоченного Персонала Клиента по телефону, электронной почте или направленными с использованием Портала Линкс. Услуги по замене сменных частей оборудования включают в себя следующие компоненты:

- Замена узлов Hot Swap (жёсткие диски, SFP модули и т.д.) из ЗИП Клиента;
- Замена кассет и передача курьеру.

2.3.5. Услуги поддержки при эксплуатации

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе или оформленному впоследствии в порядке, установленном разделом 2.4 настоящего Описания услуг, Линкс оказывает Клиенту поддержку в управлении ИТ-системами Клиента, выполняя действия по согласованному плану или запросу Клиента.

Услуги по поддержке эксплуатации могут включать следующее:

- Настройка конфигурации сетевых компонентов (роутеры, коммутаторы, межсетевые экраны и пр.);
- Развертывание виртуальных машин;
- Установка операционных систем и обновлений с использованием дистрибутивов Клиента на клиентское оборудование / инфраструктуру клиента¹;
- Выполнение различного рода тестов;
- Разрешение неисправностей;
- Обращение в техническую поддержку производителей ПО и оборудования;
- и т.д.

2.4 Заказ услуг, система цен и выставления счетов

2.4.1. Уполномоченный Персонал Клиента

Услуги Удаленного обслуживания предоставляются по запросу Уполномоченного Персонала Клиента. Под Уполномоченным Персоналом Клиента в настоящем Описании услуг понимается:

- Основное контактное лицо Клиента, указанное в Заказе на предоставление Задействованной услуги – услуги Размещения оборудования или услуги по предоставлению облачной инфраструктуры, в отношении которых Клиенту необходимы услуги Удаленного обслуживания (далее – «Задействованная услуга»);
- иное специально указанное в Заказе лицо, уполномоченное обращаться к Линкс по вопросу предоставления услуги Удаленного обслуживания;
- иное лицо, обращающееся к Линкс по вопросу предоставления услуги Удаленного обслуживания, при условии, что такое обращение сделано с адреса электронной почты в корпоративном домене Клиента, указанном в Рамочном договоре и/или Заказе Клиента, или через Портал Линкс.

2.4.2. Заказ и оказание услуги Удаленного обслуживания

Для заказа Услуги Удаленного обслуживания Уполномоченный Персонал Клиента должен направить соответствующий запрос через Портал Линкс или на адрес support@linxdatacenter.com, в котором указать следующую информацию:

В теме запроса: «Заказ Remote Hands по услуге <идентификатор услуги, при наличии>

¹ Операционные системы и обновления предоставляются Клиентом. Предоставляя Линкс экземпляры операционных систем и обновлений, Клиент гарантирует, что данные системы приобретены Клиентом в строгом соответствии с действующим законодательством РФ, что Клиент имеет право использования операционных систем и обновлений в соответствии с условиями заключенных с правообладателями договоров. Клиент принимает на себя всю полноту ответственности за нарушение указанных гарантий и обязуется оградить Линкс от любых претензий и притязаний третьих лиц, а также от любых выплат третьим лицам, связанным с выполнением работ по установке операционных систем и обновлений.

В теле запроса: информацию о заказываемой услуге: вид, подвид, наименование и идентификатор Задействованной услуги, и иную необходимую для оказания Услуги Удаленного обслуживания информацию.

Запрос Услуги Удаленного обслуживания может быть также сделан по телефону Службы технической поддержки Клиентов Линкс 8 800 350-05-94 или +7 495 369-05-94.

Полученный от Клиента запрос обрабатывается Службой технической поддержки Клиентов Линкс. При наличии технической возможности оказания запрошенной услуги Клиенту направляется подтверждение возможности оказания услуги, а также стоимость заказанных услуг и ориентировочное время оказания услуги. Точное время, затраченное на оказание клиенту Услуги, определяется по данным отчетов, заполняемых Персоналом Линкс.

Клиент при получении письма – подтверждения, указанного выше, обязан подтвердить (согласовать) оказание услуги на условиях, указанных в письме-подтверждении. Обязательства Линкс и Клиента в связи с оказанием услуги Удаленного обслуживания возникают с момента получения согласования от Клиента на оказание соответствующих услуг. Согласование может быть направлено через Портал Линкс или с любого электронного адреса в домене корпоративной электронной почты Клиента.

2.4.3. Стоимость и порядок тарификации Услуг

Стоимость услуг Удаленного обслуживания указывается в Заказе Клиента, определяется в человеко-часах и оплачивается исходя из времени, фактически затраченного Персоналом Линкс при оказании Услуг Удаленного обслуживания, если иное прямо не установлено ниже. Оплате подлежат каждые полные 30 минут (0,5 часа) времени, затраченного Персоналом Линкс на оказание Услуги. Стороны согласовали следующие правила округления затраченного времени:

- Первые неполные полчаса оказания услуг округляются до полных полчаса.
- Начиная со вторых 0,5 часа затраченного времени, время, не превышающее 10 минут, округляется в меньшую сторону. Время, превышающее 10 минут, округляется в большую сторону.

Примеры:

Фактически затраченное время	Оплачиваемое время
7 минут	30 минут
40 минут	30 минут
45 минут	60 минут

Персонал Линкс ведет таблицу учета затраченного времени, на основании которого Клиенту выставляются счета на оплату.

Ряд услуг Удаленного обслуживания имеет нормативы временных затрат на их оказание. Информация о нормативах временных затрат на оказание услуг Удаленного обслуживания предоставляется Клиенту при представлении подтверждения возможности оказания Услуги в порядке, установленном п. 2.4.2 выше. В указанных случаях Услуги подлежат оплате в размере фиксированной величины на основании нормативов временных затрат на оказание конкретной Услуги.

2.4.4. Выставление и оплата счетов

Счета на оплату Услуг Удаленного обслуживания выставляются Линкс в порядке, установленном Договором, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным (месяцем оказания услуг). Одновременно с предоставлением счета Линкс предоставляет Клиенту Акт сдачи-приемки и счет-фактуру, оформленный в соответствии со ст. 169 Налогового кодекса РФ. Счет, Акт сдачи-приемки и счет-фактура высылаются по электронной почте, а также с курьером или по почте на имя Основного контактного лица Клиента, указанного в Заказе услуг Размещения оборудования или услуг предоставления облачной инфраструктуры, или, если это будет согласовано Сторонами, отдельном Заказе на предоставление услуги Удаленного обслуживания. Отправка счета и Акта по электронной почте является надлежащей отправкой для целей настоящего пункта. Риск неполучения корреспонденции и наступления неблагоприятных последствий в соответствии с ст. 165.1 ГК РФ несет Клиент. Если в течение 5 (пяти) Рабочих дней после даты направления Акта сдачи-приемки по адресу электронной почты Основного контактного лица Клиента Клиент не подписал Акт сдачи - приемки и не предоставил мотивированный отказ от подписания Акта сдачи-приемки, услуги считаются принятыми и Акт сдачи-приемки считается подписанным. Факт принятия Клиентом Услуг вследствие непредоставления подписанного Акта сдачи-приемки или мотивированного отказа от его подписания в установленный в настоящем пункте срок не освобождает Клиента от обязанности предоставления подписанного экземпляра Акта сдачи-приемки.

Клиент обязан оплатить счет на услуги Удаленного обслуживания в течение 10 (десяти) Рабочих дней с даты выставления счета и оформления Акта сдачи-приемки оказанных услуг, подписанных Линкс в соответствии с условиями, указанными выше.

2.5 Права и обязанности Клиента

2.5.1. Информация о Клиенте

Клиент должен своевременно предоставлять Линкс информацию относительно Оборудования Клиента, задействованного Персонала Клиента и деталей материально-технического обеспечения; эта информация будет использоваться во время предоставления Услуги.

2.5.2 Оборудование/кабели Клиента

Клиент должен обеспечить, чтобы все Оборудование Клиента и кабели, находящиеся в ЦОД Линкс, постоянно удовлетворяли всем соответствующим действующим национальным и международным стандартам по выделению тепла, использованию горючих материалов и выделению токсичных дымов, а также всем соответствующим действующим национальным и международным требованиям по отношению к электромагнитному излучению.

2.5.3 Внутренние нормы

При пребывании на территории ЦОД Клиент и его Персонал должны соблюдать Руководство клиента ЦОД Linxdatacenter, включающее правила поведения в ЦОД. Клиент должен соблюдать Кодекс деловой этики для контрагентов. Указания работников службы безопасности или охраны Линкс необходимо выполнять при любых обстоятельствах.

Клиент обязан соблюдать Политику допустимого использования компании Линкс и иные правила, установленные в Стандартных условиях.

Актуальные редакции Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <http://linx.ru/documents>. В том случае, если Клиент не выполняет указанные выше условия или иным

образом нарушает нормальный ход трафика или операционной деятельности Линкс, либо ставит под угрозу возможность Линкс по предоставлению услуг, деятельности других клиентов или репутацию Линкс как поставщика услуг, Линкс может приостановить действие Услуги в соответствии со Статьей 7 Рамочного договора.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

3.1 Техническая поддержка

Поддержка Клиента и взаимодействие при заказе и предоставлении Услуги осуществляется через Службу поддержки клиентов Линкс, которая является единым центром обработки всех операционных вопросов Клиента и работает круглосуточно и ежедневно через Тикет систему на Портале Линкс, электронную почту и многоканальному единому телефонному номеру Службы поддержки.

Контакты службы поддержки:

Тикет система на Портале Линкс: <https://portal.linxdatacenter.com/tickets>

E-mail: support@linxdatacenter.com

Тел. **8 800 350-05-94** или **+7 495 369-05-94**.

Линкс в режиме 24*7*365 гарантирует обработку всех поступающих запросов Клиента в течение 3 часов с момента обращения Клиента. Конкретный срок предоставления запрошенной Клиентом Услуги согласовывается в каждом случае в индивидуальном порядке после получения запроса Клиента и подтверждения от Клиента о будущей оплате запрошенной Услуги.

Иное время реагирования на запросы об оказании услуг может быть согласовано сторонами в Заказе. Время реагирования на запросы об оказании услуг рассчитывается при помощи системы Заявок в службу технической поддержки. Время реагирования начитает течь с момента регистрации поданной Клиентом Заявки на оказание услуг в Службу технической поддержки Линкс. Время реагирования заканчивается в момент направления Клиенту информации о возможности / невозможности оказания Услуги, включая информацию, указанную в п. 2.4 выше.