

Стандартные условия Рамочного договора

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩИЕ ТЕРМИНЫ	3
Аффилированное лицо.....	3
Дата-центр (Центр обработки данных, ЦОД).....	3
Услуги.....	3
Оборудование Клиента.....	3
Телекоммуникационное оборудование.....	3
Персонал.....	4
Рабочий день.....	4
Рабочее время.....	4
Непреодолимая сила.....	4
ДОКУМЕНТЫ	4
Контракт.....	4
Договор.....	4
Заказ Клиента («Заказ»).....	4
Стандартные условия.....	5
Описание Услуги.....	5
Соглашение об уровне обслуживания («СУО», SLA).....	5
Соглашение о расторжении.....	5
СРОКИ	5
Период оказания Услуг.....	5
Первоначальный срок.....	5
Срок продления.....	5
ЗАКАЗ И ПРИЕМКА УСЛУГ В КОММЕРЧЕСКУЮ ЭКСПЛУАТАЦИЮ	5
Установленная дата предоставления.....	5
Акт приемки в коммерческую эксплуатацию.....	6
Дата приемки в коммерческую эксплуатацию («ПКЭ»).....	6
Тестовый период.....	6
ПРИЕМКА И ОПЛАТА УСЛУГ	6
Отчетный период.....	6
Акт сдачи-приемки.....	7
Платежи (Оплата).....	7
ОТС	7
MRC	7
Плата по ФП (Pay-As-You-Go).....	7
Почасовая ставка.....	7
Обеспечительный платеж.....	7
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КЛИЕНТА И ЛИНКС ПО ПОВОДУ УСЛУГ	7
Основное контактное лицо Клиента.....	7
Вводный инструктаж Персонала Клиента.....	8
Аудит соответствия Клиента.....	8
Заявка о неисправности.....	8
Открытие Заявки о неисправности.....	8
Заккрытие Заявки о неисправности.....	8

Настоящий документ 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», «Рамочный договор Linxdatacenter» или «Договор»), заключенного между Клиентом и Линкс, и содержит определения слов и выражений, используемых в Рамочном договоре, Заказах, Стандартных условиях и Специальных условиях, применяемых к отношениям Сторон при предоставлении Услуг.

Актуальную редакцию Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <http://linx.ru/documents>.

В Договоре, Заказе, Стандартных условиях и Специальных условиях следующие слова и выражения имеют следующий смысл, если иное не следует из контекста. Ссылки в тексте Договора на статьи и Приложения, если иное не следует из контекста, относятся к статьям Договора и приложениям к нему. Слова в единственном числе включают также и множественное, и наоборот.

ОБЩИЕ ТЕРМИНЫ

Аффилированное лицо

Относительно любой из Сторон – любое юридическое лицо, способное оказывать влияние на ее деятельность, управляющее такой Стороной или связанное с ней, находящееся под ее управлением или под общим управлением с такой Стороной.

Дата-центр (Центр обработки данных, ЦОД)

Нежилое помещение, принадлежащее Линкс и специально предназначенное для оказания Услуг по Договору, в том числе Услуги размещения оборудования. Адрес ЦОДа, на базе которого предоставляются Услуги, указывается в Заказе.

Услуги

Услуга размещения оборудования в Дата-центре, телекоммуникационные услуги, услуги информационных технологий и иные связанные с ними услуги, которые предоставляются Линкс Клиенту в соответствии с Договором и Заказом Клиента. Подробное описание Услуг содержится в Стандартных условиях в соответствии с п. 1.6 Договора.

Оборудование Клиента

Любое телекоммуникационное или иное оборудование, или элементы инфраструктуры, включая кабели, а также любое иное имущество, установленное Клиентом или по просьбе Клиента, находящееся на территории ЦОДа и принадлежащее Клиенту.

Телекоммуникационное оборудование

Любое оборудование (за исключением Оборудования Клиента) или его элементы, включая телекоммуникационные модули, шкафы, юниты, порты, кабели, специально оборудованные места и т.д., используемые для предоставления Услуг.

Персонал

Сотрудники, агенты, подрядчики, клиенты, поставщики, Аффилированные лица любой из Сторон, привлекаемые ими в связи с реализацией прав и (или) выполнением обязанностей по Договору.

Рабочий день

Любой день, не являющийся государственным праздником или выходным днем в соответствии с законодательством и иными правовыми актами Российской Федерации. Если из текста прямо не следует иное, день означает Рабочий день.

Рабочее время

Период в течение Рабочего дня с 9:00 до 18:00 в месте нахождения соответствующего ЦОД.

Непреодолимая сила

Обстоятельства, включающие, но не ограничивающиеся следующими: пожар, наводнение, молнии, продолжительные отключения электроэнергии, изменения в применимые законы и правила, создающие невозможность исполнения настоящего Договора для одной из Сторон, акты государственных или военных органов, делающие невозможным исполнение настоящего Договора одной из Сторон, забастовки, гражданские беспорядки, террористические акты или война, а также другие обстоятельства, соответствующие признакам, установленным п. 3 ст. 401 ГК РФ. Пожар (возгорание), вызванное неисправностью Оборудования Клиента, не является Непреодолимой силой по смыслу настоящего Договора, и Клиент не освобождается от ответственности в отношении возмещения нанесенного им ущерба.

ДОКУМЕНТЫ

Контракт

Полное соглашение между Клиентом и Линкс об условиях сотрудничества. Контракт состоит из следующих документов: (i) Договор; (ii) Заказ Клиента (iii) Стандартные условия, (iv) Специальные условия (если применимо).

Договор

Рамочный договор об услугах центра обработки данных.

Заказ Клиента («Заказ»)

Приложение к Договору, оформленное по стандартной форме Линкс, в котором указывается вид и параметры Услуги, соответствующее Телекоммуникационное оборудование и точки/места доставки, стоимость Услуги: единовременные (разовые) платежи, периодические (ежемесячные) платежи, Плата по ФП, Почасовая ставка, согласованные особые требования Клиента, Первоначальный срок, а также любая прочая дополнительная информация, необходимая для оказания соответствующей Услуги. Линкс вправе время от времени изменять стандартную форму Заказа, подлежащую применению к будущим отношениям Сторон. Уведомление Клиента и/или заключение дополнительного соглашения об утверждении новой формы Заказа не требуется.

Стандартные условия

Документы, содержащие стандартные условия, требования и правила для всех клиентов Линкс и применяющиеся к отношениям Сторон при предоставлении Услуг. Стандартные условия включают в себя документы, указанные в п. 1.6 Договора. Стандартные условия размещаются в сети Интернет по адресу <http://linx.ru/documents>.

Описание Услуги

Документ, являющийся частью Стандартных условий, содержащий техническое описание Услуги и описывающий процедуры ее предоставления, а также содержащий Соглашение об уровне обслуживания («СУО») и иную информацию об Услуге.

Соглашение об уровне обслуживания («СУО», SLA)

Правила определения критериев качества предоставляемых Услуг и размер компенсации для Клиента в случае их нарушения со стороны Линкс, являющиеся частью Стандартных условий и содержащиеся в Описании услуг.

Соглашение о расторжении

Документ, оформляемый Сторонами при прекращении Договора и/или Заказа в соответствии с п. 12.1.2, 12.7 Договора.

СРОКИ

Период оказания Услуг

Период, включающий в себя Первоначальный срок, а также Сроки продления в соответствии с п.12.2.1 Договора.

Первоначальный срок

Первоначальный срок предоставления Услуги, установленный Заказом Клиента и исчисляемый с Даты приемки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ), указанной в Акте приемки в коммерческую эксплуатацию.

Срок продления

Срок оказания Услуг, дополнительный к Первоначальному сроку, в случае, когда Заказ считается заключенным на неопределенный срок либо пролонгируется на иных условиях в соответствии с п.12.2.1 настоящего Договора.

ЗАКАЗ И ПРИЕМКА УСЛУГ В КОММЕРЧЕСКУЮ ЭКСПЛУАТАЦИЮ

Установленная дата предоставления

Дата, согласованная Сторонами, в которую Линкс взял на себя обязательство начать предоставление Клиенту Услуги. Используется для определения размера компенсации за задержку в предоставлении Услуги согласно разделу «Возмещения в связи с задержкой предоставления услуги» Описания услуг. До наступления или в указанную дату Линкс предоставляет Клиенту Акт приемки в коммерческую эксплуатацию.

Акт приемки в коммерческую эксплуатацию

Акт, подтверждающий окончание выполнения Линкс установочных работ по организации одной или нескольких Услуг, указанных в Заказе, и принятие Клиентом работ Линкс по организации таких Услуг. Линкс направляет данный акт согласно процедуре приемки Услуги, установленной в п. 4.3 Договора, в Установленную дату предоставления или до её наступления с уведомлением Клиента о начале предоставления Услуги (ПКЭ). Клиент рассматривает и подписывает Акт приемки в коммерческую эксплуатацию в порядке, установленном п. 4.3 Договора.

При подписании Заказа в новой редакции Акт приёмки в коммерческую эксплуатацию подписывается лишь в отношении новых и/или измененных Услуг; в отношении ранее принятых Услуг (листы заказа «без изменений», а также листы заказа «индексация», где стоимость соответствующей Услуги индексируется в соответствии с п.6.2 Договора) повторный Акт приемки в коммерческую эксплуатацию не оформляется, а Первоначальный срок для каждой принятой Услуги исчисляется с момента подписания первоначального Акта приёмки в коммерческую эксплуатацию и не прерывается.

При подписании Заказа в новой редакции Акт приемки в коммерческую эксплуатацию оформляется только в отношении новых или измененных услуг, содержащихся в таком Заказе (листы заказа «новый», «повышение статуса», «понижение статуса», «изменение», «перенос оборудование/смена адреса» и т.д.).

Дата приемки в коммерческую эксплуатацию («ПКЭ»)

Дата начала предоставления Клиенту Услуги и подписания Клиентом Акта приемки в коммерческую эксплуатацию, с которой начинается отсчет Первоначального срока предоставления Услуги и первый Отчетный период.

Тестовый период

Период времени для проведения Клиентом проверки работоспособности Услуги при приемке Услуги в коммерческую эксплуатацию согласно процедуре, установленной в п. 4.3 Договора. Если иное не указано в Акте приемки в коммерческую эксплуатацию или Описании услуг, Тестовый период составляет 3 (три) Рабочих дня.

ПРИЕМКА И ОПЛАТА УСЛУГ

Отчетный период

Период с первого по последнее число календарного месяца, в котором оказывается Услуга, используемый для выставления Клиенту счетов за предоставляемые Клиенту Услуги. Отчетный период составляет 1 (один) календарный месяц.

Первый Отчетный период – период продолжительностью менее календарного месяца с даты ПКЭ и до последнего числа первого месяца предоставления Услуги.

Последний Отчетный период – период продолжительностью менее календарного месяца с первого числа календарного месяца и до даты прекращения оказания Услуг по соответствующему Заказу / Договору в целом.

Акт сдачи-приемки

Акт, подписанный уполномоченным представителем Линкс, который Линкс предоставляет Клиенту по окончании Отчетного периода и который свидетельствует об оказании Клиенту услуг в Отчетном периоде.

Платежи (Оплата)

Суммы единовременных (разовых) платежей (ОТС) и периодических (ежемесячных) платежей (MRC, Плата по ФП, Почасовая ставка), а также иных дополнительных платежей, обязанность Клиента по перечислению которых на расчетный счет Линкс установлена Договором, и исчисляемых согласно условиям Договора и соответствующего Заказа о предоставлении Услуги. Сторонами могут быть согласованы следующие платежи по Договору / Заказу:

ОТС

Разовая оплата (One Time Charge), зависящая от состава подключаемой Услуги фиксированная величина, обычно связанная с работами по установке и монтажу.

MRC

Ежемесячная регулярная плата (Monthly Recurring Charge); зависящая от используемого состава услуги фиксированная величина, которая принимает форму абонентской платы по смыслу статьи 429.4 ГК РФ.

Плата по ФП (Pay-As-You-Go)

Плата по объему использования; зависящая от состава услуги переменная величина, связанная с фактическим потреблением ресурсов.

Почасовая ставка

Фиксированная плата, установленная за час работы специалистов Линкс при предоставлении услуги Удаленного обслуживания, как предусмотрено соответствующим Описанием услуг. Почасовые ставки различаются в зависимости от категории услуги Удаленного обслуживания. Почасовые ставки указываются в Заказе Клиента. Порядок тарификации устанавливается в Описании услуги Удаленного обслуживания.

Обеспечительный платеж

Сумма, вносимая Клиентом в порядке, на условиях и в размере, установленных Договором и Заказом Клиента во исполнение обязательств Клиента по оплате счетов, как это предусмотрено ст. 381.1 – 381.2 Гражданского кодекса РФ.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КЛИЕНТА И ЛИНКС ПО ПОВОДУ УСЛУГ

Основное контактное лицо Клиента

Лицо, первоначально указанное в Заказе Клиента, или в последующем уведомлении об изменении Основного контактного лица Клиента, уполномоченное Клиентом на осуществление взаимодействия с Линкс по поводу Услуг, предоставляемых Клиенту по соответствующему Заказу. Все сообщения, уведомления и проч., адресованные и доставленные Основному контактному лицу Клиента, или действия, совершаемые Основным контактным лицом Клиента, считаются адресованными и доставленными непосредственно Клиенту или совершенными самим Клиентом.

Вводный инструктаж Персонала Клиента

Процедура ознакомления Персонала Клиента с Руководством клиента ЦОД, Правилами поведения в ЦОД, техникой безопасности и проч., проводимая Персоналом Линкс при первом посещении Персонала Клиента ЦОД и впоследствии в зависимости от необходимости, но не реже одного раза в год. О необходимости пройти Вводный инструктаж Персонала Клиента Линкс уведомляет Клиента по электронной почте либо телефону через Основное контактное лицо Клиента.

Аудит соответствия Клиента

Процедура проверки Клиента, проводимая Линкс в порядке и сроки, установленные в Стандартных условиях, целью которой является проверка соответствия Клиента требованиям, установленным в п. 5.6.1 – 5.6.3 Договора.

Заявка о неисправности

Зарегистрированное Линкс обращение Клиента по поводу недоступности Услуги. Обращение может быть сделано через Тикет систему на Портале Линкс, а также по телефонам: 8-800-350-05-94 (основной), 8-495-369-05-94 (дополнительный), а также посредством направления письма по адресу электронной почты support@linxdatacenter.com. Каждой Заявке о неисправности присваивается уникальный номер.

Открытие Заявки о неисправности

Регистрация Линкс обращения Клиента по поводу недоступности Услуги за уникальным регистрационным номером.

Заккрытие Заявки о неисправности

Устранение Линкс недоступности Услуги, указанной в обращении Клиента, и информирование Клиента об этом в Заявке о неисправности.