



Стандартные условия Рамочного договора об услугах центра обработки данных

# ОПИСАНИЕ УСЛУГИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ (CO-LOCATION)

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Общее</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1. Назначение документа</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2 Обзор услуги Co-location</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3. Технические термины и сокращения</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Спецификация Услуги Размещения Оборудования</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Общие сведения</b> .....	<b>5</b>
<b>2.2 Компоненты услуги</b> .....	<b>6</b>
<b>2.3 Стандартные услуги</b> .....	<b>7</b>
2.3.1 Охрана и безопасность .....	7
2.3.2 Контроль климатических условий .....	7
2.3.3 Электрическое Питание .....	8
2.3.4 Стойки оборудования Линкс и места под стойки .....	8
2.3.5 Стойки и места в стойке .....	8
2.3.6 Кросс-коммутация .....	8
2.3.7 Распределение мощности между шинами питания в стойке. Пределы потребляемой мощности. ....	8
<b>2.4 Дополнительные услуги. Варианты услуг</b> .....	<b>10</b>
2.4.1. Услуга «Дополнительное (Удалённое) обслуживание» .....	10
2.4.2 Кросс-коммутация .....	10
2.4.3 Иные дополнительные услуги .....	10
<b>2.5 Техническое обслуживание</b> .....	<b>10</b>
2.5.1 Плановое техническое обслуживание .....	10
2.5.2 Срочное обслуживание .....	11
<b>2.6 Права и обязанности Линкс и Клиента</b> .....	<b>11</b>
2.6.1. Информация о Клиенте .....	11
2.6.2 Оборудование/кабели Клиента .....	11
2.6.3 Внутренние нормы .....	11
2.6.4. Права Линкс .....	12
<b>3. Соглашение об уровне обслуживания</b> .....	<b>12</b>
<b>3.1. Общее</b> .....	<b>12</b>
<b>3.2 Качество Услуги</b> .....	<b>12</b>
<b>3.3 Классификация инцидентов</b> .....	<b>13</b>
<b>3.4 Восстановление Услуги</b> .....	<b>13</b>
<b>3.5 Техническая поддержка</b> .....	<b>13</b>
<b>3.6 Обслуживание</b> .....	<b>14</b>
<b>3.7 Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги</b> .....	<b>14</b>
<b>3.8 Организация услуги размещения оборудования</b> .....	<b>14</b>
3.8.1 ПРОЦЕДУРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ .....	14
3.8.2 ВОЗМЕЩЕНИЕ В СВЯЗИ С ЗАДЕРЖКОЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ .....	15
<b>3.9 Недоступность Услуги размещения оборудования (Co-location)</b> .....	<b>16</b>
Уровень услуги Размещения оборудования .....	16

## 1. ОБЩЕЕ

### 1.1. Назначение документа

Настоящий документ описывает услугу Размещения оборудования (далее также «Co-location») в ЦОД Линкс в г. Москве (Модули 1-4, 5-8) и ЦОД Линкс в г. Санкт-Петербурге. Это Описание Услуги является частью Стандартных условий, как предусмотрено п. 1.6, 1.7. Рамочного договора об услугах центра обработки данных (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. Настоящий документ также включает в себя Соглашение об уровне обслуживания. 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>.

Если из текста настоящего Описания Услуги не следует иное, оно применяется в равной мере к Услугам, предоставляемым в ЦОД в г. Москве (Модули 1-4, 5-8) и ЦОД в г. Санкт-Петербурге. Варианты предоставления услуги в конкретном ЦОД обозначены путем указания на конкретную площадку (ЦОД Москва Модули 1-4, ЦОД Москва Модули 5-8, ЦОД Санкт-Петербург). Выбранная Клиентом площадка указывается в Заказе Клиента.

### 1.2 Обзор услуги Co-location

Услуга размещения оборудования Линкс обеспечивает Клиенту доступ к техническим средствам и месту для размещения оборудования и услугам, необходимым для монтажа и функционирования Оборудования Клиента в ЦОД Линкс. ЦОД Линкс обеспечивает многоуровневую и надежную систему безопасности, жесткий контроль параметров воздуха в помещении серверных (температура, влажность), высокую скорость соединения (каналов связи), бесперебойную систему электропитания и охлаждения, зарезервированную посредством ИБП и дизель-генераторов.

На основании Заказа Клиента и за отдельную плату Линкс может предоставить Клиенту ряд дополнительных услуг, например, услуги Удаленного обслуживания (Remote hands) и другие.

### 1.3. Технические термины и сокращения

В дополнение к терминам, определенным в других разделах данного Описания Услуг и Рамочного договора, а также иных Описаниях Услуг, термины, употребляемые в данном документе с заглавной буквы, и технические сокращения употребляются и имеют значение, указанное в таблице ниже.

Понятие	Описание
Приемочное испытание	Технические и административные работы по проверке соответствия предоставляемой услуги ее спецификациям.
Инсталляция	Услуги по установке и подключению оборудования Клиента к системам ЦОД, обеспечивающим Услугу Размещения оборудования.
Место для стойки Клиента	Выделенное место в ЦОД с предварительно смонтированной системой электропитания, предоставляемое Клиенту для размещения стойки и

клиентского оборудования согласно Разделу 2.3 данного документа.

#### Руководство Клиента

Руководство Клиента, являющееся частью Стандартных условий, в котором разъясняются процедуры технической поддержки, решения инцидентов и правила их эскалации, а также содержатся правила поведения Клиента в ЦОД Линкс, правила ввоза и вывоза оборудования, необходимая контактная информация и иная необходимая информация, применяемая при оказании Клиенту услуг.

#### Интерфейс Клиента

Интерфейс (тип разъёма или порта), предоставляемый Линкс Клиенту в Точке разграничения ответственности, к которому Клиент может подключить свое Оборудование.

#### Точка разграничения ответственности

Точка разграничения ответственности при предоставлении Услуги Клиенту. В стандартном варианте предоставления Услуги точка разграничения ответственности включает в себя предоставляемый Линкс ПДУ. В варианте предоставления Услуги, при котором Стойка и/или ПДУ принадлежит Клиенту, точкой разграничения ответственности являются отходящие клеммы автоматического выключателя на стороне Линкс. При этом Клиент обязуется производить правильное распределение нагрузки в ПДУ и параллельной нагрузки между PDU разных вводов для предотвращения отключения Оборудования в случае перегрузки или отключения одного из вводов.

#### ЦОД Линкс (Linxdatacenter)

Оборудованные помещения, принадлежащие Линкс и расположенные в России в г. Москве (ул. 8-го Марта д.14, стр. 1) и г. Санкт-Петербурге (ул. Репищева, д. 20А), используемые для размещения телекоммуникационного и другого оборудования, узлов связи и ЦОД. Оборудование ЦОД включает оборудование для контроля за состоянием среды (кондиционирование помещения, противопожарную систему, и т.д.), аварийные источники энергии, защищенные телекоммуникационные соединения и оборудование для обеспечения физической безопасности. ЦОД Линкс используется для предоставления Клиентам Услуги Размещения оборудования, сопутствующих и дополнительных услуг.

Если из текста настоящего Описания Услуги не следует иное, оно применяется в равной мере к ЦОД в г. Москве (Модули 1-4, 5-8) и ЦОД в г. Санкт-Петербурге. Варианты предоставления Услуги в конкретном ЦОД обозначены путем указания на конкретную площадку (ЦОД Москва Модули 1-4, ЦОД Москва Модули 5-8, ЦОД Санкт-Петербург). Выбранная Клиентом площадка указывается в Заказе Клиента.

Неполадка	Любой сбой питания, системы охлаждения или соединения или их существенное ухудшение, оказывающие воздействие на эксплуатацию оборудования Клиента, установленного в ЦОД, либо ухудшение любого параметра Услуги ниже пределов, указанных в СУО.
кВт	Киловатт, производная единица энергии на единицу времени (мощность)
кВтч	Единица энергии - Киловатт в час
Стойка Линкс	Стандартная 19-дюймовая стойка, принадлежащая Линкс и предоставленная в распоряжение Клиента для цели монтажа Оборудования Клиента в ЦОД Линкс.
Юнит	Часть Стойки под размещение сервера высотой 1,75" (44,45 мм)
СУО (SLA)	Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement), являющееся неотъемлемой частью данного Описания Услуги (см. Раздел 3).
Третья Сторона	Любой подрядчик, субподрядчик, провайдер услуг, агент, поставщик, советник или консультант, нанимаемый Линкс или Клиентом в связи с услугой Co-location.
ИБП	Источник Бесперебойного Питания
V, VAC, VDC	Вольт (Volt, V), единица измерения напряжения систем переменного тока (alternating current, AC) и постоянного тока (Direct Current, DC) соответственно.
ПДУ (PDU)	Power Distribution Unit (Блок распределения питания) устройство устанавливаемое в Стойку, предназначенное для подключения и электроснабжения одного из вводов оборудования клиента, в котором предоставляется интерфейс Клиента по электропитанию.
Параллельные нагрузки	Термин, описывающий суммарное потребление оборудованием Клиента ресурсов по двум взаиморезервирующим друг друга ПДУ (PDU).

Все прочие термины с заглавной буквы, определения которых не приведены в настоящем Описании услуги, имеют значения, указанные в других документах, являющихся неотъемлемой частью Договора.

## 2. СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ

### 2.1 Общие сведения

В рамках оказания Услуги Размещения Оборудования Клиенту предоставляются места в стойке, стойки с обеспечением электропитания, контроль условий окружающей среды, безопасность, охлаждение, а

также дополнительные технические средства и услуги в ЦОД Линкс. ЦОД в г. Москве (Модули 5-8) и ЦОД в г. Санкт-Петербурге спроектированы и построены в соответствии с требованиями международного стандарта Дата-центров Rated 3; ЦОД в г. Москве (Модули 1-4) спроектирован и построен в соответствии с требованиями международного стандарта Дата-центров Rated2.

## 2.2 Компоненты услуги

Услуга Размещения оборудования имеет следующие стандартные и дополнительные компоненты:

№	Компоненты	Стандарт	Вариант (подлежит дополнительному согласованию в Заказе)	Формат ценообразования	
				разовый платёж (ОТС)	ежемесячный платёж (MRC)
1	Контроль доступа, система пожарной сигнализации, система раннего обнаружения пожара	+			
2	Автоматизированная система газового пожаротушения	+			
3	Место в стойке Линкс, расположенной в общем помещении.	+		+	+
4	Охлаждение с параметрами, указанными в данном описании	+			
5	Место в стойке Линкс, расположенной в отдельном помещении или огороженной зоне		+	+	+
6	Место в стойке Линкс без потребления электропитания (в общем помещении)	+		+	+
7	Место в стойке Линкс без потребления электропитания (в отдельном помещении или огороженной зоне)		+	+	+
8	Оптическая соединительная линия		+	+	+
9	Медная соединительная линия		+	+	+
10	Электропитание в стойке через два ПДУ (PDU) напряжением 220V подключенных по 1й особой категории надежности	+			

11	Устройство АВР (Аварийного ввода резерва) для подключения оборудования с одним блоком питания к ПДУ (PDU) по 3й категории надежности электроснабжения.		+		
12	Монтажные работы		+	+	
13	Удаленное обслуживание в объеме, указанном в п.2.4.1 настоящего Описания.	+			+
14	Питание 48 VDC		+	+	+
15	Удаленный мониторинг температуры и влажности воздуха, подаваемого в Стойку	+			
16	Удаленный мониторинг параметров электропитания в Стойке		+		

Компоненты услуги, предоставляемые Клиенту, должны указываться в Заказе; описание компонентов услуги приводится ниже.

Также Линкс предлагает ряд дополнительных услуг, которые могут быть заказаны дополнительно к Услуге Размещения оборудования. Краткое описание данных услуг приводится в Разделе 2.4. Данные услуги должны указываться на отдельных листах Заказа, а также могут быть согласованы в отдельных Заказах.

## 2.3 Стандартные услуги

### 2.3.1 Охрана и безопасность

Система безопасности Линкс включает в себя организованную процедуру контроля доступа, а также систему видеонаблюдения в режиме 24\*7. Физический доступ строго регулируется и ограничен Персоналом Линкс и Персоналом Клиента, авторизованным в соответствии с Руководством Клиента. Клиент вправе установить в месте расположения занимаемых им стоек собственную систему видеонаблюдения, покрывающую только используемые Клиентом стойки.

Детекторы огня и дыма, система газового пожаротушения сводят до минимума риск повреждения любого размещенного оборудования или перерыва в предоставлении любых услуг Линкс.

Дистанционно контролируемая система защиты от неавторизованного доступа сигнализирует о любых попытках проникновения в Линкс.

### 2.3.2 Контроль климатических условий

Системы кондиционирования воздуха в Линкс зарезервированы и спроектированы таким образом, чтобы поддерживать окружающую температуру и относительную влажность в помещении в любое время на уровне 22 +/- 2C и 50 +/- 20% соответственно.

### 2.3.3 Электрическое Питание

Электроснабжение Линкс организовано от отдельных энерговодов, и обладает необходимым ресурсом для размещения и питания оборудования. Потребности энергопотребления Клиента должны быть конкретизированы в Заказе Клиента.

Резервное электроснабжение ЦОД обеспечивается от дизель-генераторов и от источников бесперебойного питания.

### 2.3.4 Стойки оборудования Линкс и места под стойки

Места под стойки имеют размеры 600\*1070 мм, с непосредственным доступом сзади и спереди и с общим рабочим пространством в 1.2 м перед стойками (холодный коридор) и позади них (горячий коридор с рабочим пространством минимум 0.6м позади стойки).

Все стойки имеют заранее подведенные кабели питания и заземление. Все требуемые внешние медные или оптические соединения инсталлируются Линкс по запросу за отдельную плату и должны быть указаны в Заказе Клиента.

### 2.3.5 Стойки и места в стойке

Линкс предоставляет стандартные телекоммуникационные стойки на 19 дюймов целиком с расположением бок-о-бок, либо путем предоставления мест в стойке в единицах N x (R)U ( $1 < N < 42$  для ЦОД в г.Москве (модули 1-4, 5-8) и  $1 < N < 48$  для ЦОД в г. Санкт-Петербурге), с доступом спереди (холодный коридор) и сзади (горячий коридор) и с общим рабочим пространством в 1.2 м перед и 0.8 за стойками. Стойки могут размещаться в принадлежащих Линкс закрываемых на замки отдельных зонах.

Все стойки Линкс имеют заранее подведенные двойные (независимые) кабели питания и заземление. Все требуемые внешние медные или оптические соединения инсталлируются Линкс по запросу, в соответствии со стандартными расценками, и должны быть указаны в Заказе Клиента.

Клиент должен размещать оборудование в стойке, соблюдая проектную схему охлаждения ЦОД, а именно: подача холодного воздуха из холодного коридора, выброс горячего воздуха в горячий коридор.

При размещении оборудования Клиент должен соблюдать лимит суммарного веса оборудования Клиента в стойке, равного 600 кг для ЦОД Санкт-Петербурга и 800 кг для ЦОД Москвы.

В стойках должно располагаться только оборудование Клиента без его упаковки, смонтированное в штатные крепления в стойке, а свободные юниты должны быть закрыты специальными заглушками, предоставляемыми Линкс.

### 2.3.6 Кросс-коммутация

Линкс предоставляет, обслуживает и администрирует все соединения между Оборудованием Клиента вне его стоек в ЦОД Линкс.

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату, Линкс может предоставлять пассивные кросс-соединения между стойками Клиента и/или между стойкой Клиента и помещением коммутационного оборудования. Правила, компоненты услуги и другая информация содержится в соответствующем Описании Услуги Кросс-коммутации (Cross-connect).

### 2.3.7 Распределение мощности между шинами питания в стойке. Пределы потребляемой мощности.

Для каждой стойки предоставляются 2 ПДУ (PDU), подключенных к шинам питания А и В, которые используются для обеспечения питания Оборудования Клиента. Клиент обязан использовать



оборудование с двумя блоками питания, корректно подключать его к ПДУ (PDU), поддерживать баланс параллельных нагрузок шин питания А и В на уровне 50% от суммарной мощности шин питания. Потребляемая мощность должна равномерно распределяться между шинами А и В.

Максимальная мощность питания (в Ваттах), которую Клиент может подавать на отдельную стойку, указывается в Заказе.

Линкс осуществляет мониторинг потребляемой Клиентом мощности. В случае если по результатам мониторинга будет обнаружено, что Клиент превышает установленную в Заказе максимальную мощность, Линкс уведомляет об этом Клиента, и Клиент обязан уменьшить потребляемую мощность до согласованной в Заказе в указанный в уведомлении срок. По согласованию Сторон и при наличии у Линкс технической возможности, максимальная мощность отдельной стойки (стоек) может быть увеличена для Клиента, что подлежит отражению в Заказе путём внесения соответствующих изменений в Заказ / подписания Заказа в новой редакции.

Клиент обязан обеспечить соответствие действительного уровня потребления и распределения мощности оборудования в стойке указанному в Заказе и не допускать превышения максимальных уровней распределения мощности. Клиент обязан заказать стойку соответствующей номинальной мощности, с учетом коэффициента мощности оборудования Клиента. Линкс осуществляет предпроверку и расчет мощности питания шин А и В для стоек Клиента на основании предоставленных Клиентом на момент заказа Услуги данных и характеристик мощности размещаемого оборудования Клиента. Попытка превысить согласованный уровень потребляемой мощности может повлиять на качество Услуг, в том числе способность Линкс обеспечивать гарантированный уровень Услуг, предоставляемых Клиенту. Попытка превысить согласованный уровень потребляемой мощности приведет к срабатыванию сигнализации об отклонении в системе управления зданием (BMS) Линкс и/или отключению автоматического выключателя при превышении номинального значения тока. В случае превышения Клиентом согласованного уровня потребляемой мощности Клиент не вправе предъявлять какие-либо претензии относительно качества предоставляемой Услуги (в том числе претензии по СУО в случае недоступности услуги вследствие срабатывания автоматического выключателя), а также обязан будет по требованию Линкс осуществить усовершенствование или замену несоответствующего оборудования Клиента. В случае если Клиент превышает уровень потребляемой мощности на протяжении 2 (двух) месяцев, Линкс вправе приостановить оказание Услуги в соответствии с п.7.1.3 Рамочного договора.

Для Клиентов, размещающих оборудование только с одним источником питания, в качестве варианта, за дополнительную плату, может предоставляться шина питания А+В+АВР в обусловленных местах стойки. Для данного типа шин питания может гарантироваться приблизительно такая же надежность питания, как для стандартных шин А+В, но остаются риски единой точки отказа устройства АВР.

В ходе выполнения планового обслуживания может потребоваться временное отключение одной из шин питания, что приведет к прекращению работы оборудования Клиента с одним блоком питания, подключенным без АВР. Для стандартной схемы питания с двумя шинами гарантируется непрерывность подачи питания по одной из шин питания.

Несмотря на то, что в автоматических выключателях используются предохранители с задержкой срабатывания, Клиентам рекомендуется учитывать переходный (резкое изменение) ток, который может возникать при включении источников питания или в случае перепадов напряжения. Линкс рекомендует при выборе схемы питания для стоек учитывать максимальную мощность оборудования, а не текущую, и оставлять запас характеристик в 10% для учета резкого изменения (увеличения) нагрузки, в том числе ввиду изменения характеристик при замене Оборудования Клиента, увеличении количества единиц Оборудования и других непредвиденных обстоятельств.

## 2.4 Дополнительные услуги. Варианты услуг

### 2.4.1. Услуга «Дополнительное (Удалённое) обслуживание»

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату, Линкс может оказывать услуги Удалённого обслуживания. Правила, компоненты услуги и другая информация содержится в соответствующем описании услуги Удалённого обслуживания (Remote Hands).

В качестве стандартного компонента, включенного в стоимость Услуги Co-location, Клиенту ежемесячно предоставляется 1 (один) час услуги Линкс по удаленному обслуживанию одной стойки Клиента. Клиенту предоставляются следующие услуги, осуществляемые дежурным инженером Линкс по просьбе Клиента:

- Визуальная проверка индикации;
- Проверка сетевых и электрических подключений;
- Включение – выключение оборудования;
- Организация подключения из клиентской комнаты до оборудования Клиента в стойке;
- Подключение KVM Клиента.

### 2.4.2 Кросс-коммутация

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату, Линкс может предоставлять пассивные кросс-соединения между стойками Клиента и/или между стойкой Клиента и помещением коммутационного оборудования (MMR). Правила, компоненты услуги и другая информация содержится в соответствующем Описании Услуги Кросс-коммутации.

### 2.4.3 Иные дополнительные услуги

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату Линкс может предоставить Клиенту иные дополнительные услуги.

Правила, компоненты услуг и другая информация содержатся в соответствующем Описании Услуги и/или Заказе Клиента на соответствующую услугу.

## 2.5 Техническое обслуживание

Линкс может по собственному усмотрению и без предупреждения проводить обслуживание, не оказывающее влияние на Услугу. Однако, при проведении обслуживания, влияющего на Услугу, Линкс обязуется придерживаться следующих процедур:

### 2.5.1 Плановое техническое обслуживание

Линкс периодически проводит плановое техническое обслуживание на территории Линкс, в течение которого может отключаться питание по одному из двух независимых энергопроводов. Для Оборудования Клиента, корректно подключенного к обоим энергопроводам, деградации сервиса происходить не будет.

В иных случаях во время планового технического обслуживания Клиент может не иметь доступа и/или

возможности пользоваться Услугами, и/или качество оказываемых Услуг может временно ухудшиться, или оказание Услуги может быть временно приостановлено. Линкс должен направлять Клиенту предварительное уведомление за 7 (семь) дней до проведения планового технического обслуживания.

Линкс может проводить периодические проверки стойки ли зоны для размещения и Оборудования Клиента с предварительным уведомлением Клиента в разумный срок (за исключением регулярных плановых проверок состояния электрооборудования, кабельных систем, производства кабельных работ на кроссировочных стойках Линкс, или других работ, обеспечивающих непрерывность и качество предоставления услуг Клиенту или другим клиентам, которые могут осуществляться без предварительного уведомления Клиента). Клиент имеет право присутствовать при этих проверках, если нужно открывать шкафы (стойки) или входить в закрытые участки Помещения, выделенные Клиенту. В случае действительной или возможной аварии Линкс может проводить эти проверки немедленно, но после этого должен направить уведомление о проверке Клиенту. Для возможности этих проверок и для работ, проведение которых может понадобиться, Линкс имеет у себя ключи от всех стоек, зон и помещений в ЦОД Линкс.

## 2.5.2 Срочное обслуживание

Термин «Срочное техническое обслуживание» относится ко всем случаям, когда Линкс проводит работы по устранению неисправностей в ЦОД Линкс, которые могут привести или уже привели к нарушению или ухудшению качества Услуги Размещения оборудования или других услуг и которые требуют немедленного вмешательства.

Линкс может осуществлять срочное техническое обслуживание в любое время по собственному усмотрению и обязуется сообщить об этом Клиенту настолько оперативно, насколько это возможно в сложившихся обстоятельствах. Линкс будет регулярно информировать Клиента об этапе, на котором находятся работы по срочному техническому обслуживанию.

При расчете доступности услуги Инцидент, связанный с недоступностью услуги на время проведения срочного технического обслуживания, будет учитываться (см. Раздел 3 настоящего документа), за исключением случаев, когда Инцидент не относится к действиям или ошибкам Линкс или Персонала Линкс, или иным образом исключается из расчета на основании Рамочного Договора и раздела 3 настоящего документа.

## 2.6 Права и обязанности Линкс и Клиента

### 2.6.1. Информация о Клиенте

Клиент должен своевременно предоставлять Линкс информацию относительно Оборудования Клиента, задействованного Персонала Клиента

### 2.6.2 Оборудование/кабели Клиента

Клиент должен обеспечить, чтобы все Оборудование Клиента и кабели, находящиеся в ЦОД Линкс, удовлетворяли всем соответствующим действующим национальным и международным стандартам.

### 2.6.3 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 об услугах центра обработки данных и разделом 2.6.5 настоящего документа.

#### 2.6.4. Права Линкс

Линкс вправе незамедлительно приостановить оказание Услуги в случаях, указанных в Рамочном договоре и Стандартных условиях.

Линкс имеет право доступа во все стойки, зоны и помещения ЦОД. Клиент обязан предоставить Линкс возможность доступа в стойку или огороженную зону по запросу для Планового обслуживания и без запроса (с уведомлением) для осуществления Срочного обслуживания.

В случае, если действиями Клиента или Персонала Клиента создана невозможность доступа в стойки. Зоны и помещения ЦОД, в том числе в случае нарушения процедуры работы с электронной ключницей, как установлено в Руководстве Клиента ЦОД, и при одновременном возникновении ситуации, требующей Срочного обслуживания (в том числе при возникновении возгорания / появлении запаха дыма в стойках с Оборудованием Клиента), Линкс вправе осуществлять доступ в соответствующие помещения и стойки с нарушением целостности замков. Действия Клиента или Персонала Клиента, в результате которых создана невозможность доступа в стойки и помещения ЦОД, в том числе в случае нарушения процедуры работы с электронной ключницей, как установлено в Руководстве Клиента ЦОД, считаются нарушением условий Рамочного договора и Стандартных условий. Вред, причиненный имуществу при реализации Линкс права доступа в стойки и помещения для проведения Срочного обслуживания, возмещается за счет Клиента.

### 3. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

#### 3.1. Общее

Соглашение об уровне обслуживания (СУО, SLA) услуги Размещения оборудования описывает целевые параметры качества услуг в отношении предоставляемых Клиенту Услуги и Компенсации по Услугам, на которые может претендовать Клиент в случае недостижения одного или более согласованных целевых параметров качества услуг.

#### 3.2 Качество Услуги

Параметры и гарантии качества Услуги, определяемые данным СУО, перечислены ниже:

- Организация Услуги
- Оказание технической поддержки Услуги:

- Регистрация происшествия, его классификация, обработка и решение инцидента. Процедура эскалации в случае несоответствия регистрационным стандартам;
- Оперативная коммуникация между персоналом Клиента и Персоналом Линкс относительно статуса инцидента;
- Круглосуточная доступность службы поддержки клиентов Линкс;
- Доступность отчета об уровне качества услуги.

Доступность Услуги

- Целевая доступность Услуги и схема Компенсаций по Услуге в случае недостижения доступности.

Условия, при которых предлагаются данные гарантии услуги, и сопутствующие определения описаны в следующих разделах данного СУО.

### 3.3 Классификация инцидентов

Все инциденты, связанные с Услугой, сообщения о которых поступают от Клиента через Службу технической поддержки или через внутренние мониторинговые системы, регистрируются в системе Заявок о неисправностях. Для Услуги Размещения оборудования инциденты классифицируются и делятся на 3 категории:

1. Перерыв в оказании Услуги – полная или частичная недоступность Оборудования Клиента.
2. Ухудшение качества Услуги - функции Услуги не работают должным образом
3. Инцидент, не связанный с работой Услуги

Например, информационный запрос.

Клиенту необходимо зарегистрировать Заявку о неисправности в случае обнаружения перерыва в оказании Услуги или ухудшения качества услуги для того, чтобы сообщить об инциденте. Клиент указывает категорию инцидента из указанных выше в Заявке о неисправности.

### 3.4 Восстановление Услуги

Восстановление Услуги после инцидента будет определяться категорией инцидента, отмеченной в Заявке о неисправности.

Восстановление Услуги после инцидента, классифицированного как перерыв в оказании Услуги, начинается незамедлительно, в круглосуточном режиме, после регистрации Заявки о неисправности.

Восстановление Услуги после инцидента, классифицированного как ухудшение качества Услуги или не связанное с работой Услуги, начинается незамедлительно после регистрации Заявки о неисправности, если Заявка была зарегистрирована в Рабочее время, или, если Заявка была зарегистрирована в нерабочее время, с начала следующего Рабочего дня.

### 3.5 Техническая поддержка

Поддержка Клиента 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.

Линкс осуществляет мониторинг качества работы Услуги в соответствии с данным СУО и примет все разумные меры для устранения выявленных инцидентов. При обнаружении инцидента Служба поддержки незамедлительно создает Заявку о неисправности, сообщает Клиенту номер Заявки для дальнейшего общения и начинает процесс устранения инцидента. Если Клиент обнаруживает инцидент или хочет сообщить о сбое и инициировать процесс восстановления Услуги, Клиент должен зарегистрировать Заявку о неисправности.

### **3.6 Обслуживание**

Линкс может по собственному усмотрению и без предупреждения проводить обслуживание, не оказывающее влияние на Услугу. Однако, при проведении обслуживания, влияющего на Услугу, Линкс обязуется придерживаться процедур планового и срочного технического обслуживания, описание которых содержится в разделе 2.5 настоящего документа.

### **3.7 Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги**

Компенсация, причитающаяся Клиенту в результате недостижения Линкс согласованных параметров услуг, указанных в п.3.9 данного СУО, предоставляется в виде:

- выплаты суммы неустойки в размере, предусмотренном п.3.9 данного СУО, ИЛИ
- продления периода оказания Услуги согласно п.3.8 данного СУО.

Для того чтобы претендовать на компенсацию, описанную в данном СУО, Клиенту необходимо в течение 5 (пяти) дней с момента обнаружения недоступности Услуги и/или превышения фактического времени Планового технического обслуживания, вышедшего за рамки графика, направить Заявку в Службу поддержки клиентов Линкс, в которой указать период недоступности Услуги и/или период превышения фактического времени Планового технического обслуживания, вышедшего за рамки графика.

В случае, если Клиент получает право на несколько компенсаций по любой затрагиваемой Услуге согласно данному документу, по причине одного или нескольких инцидентов или других событий, произошедших на протяжении одного месяца, общий размер компенсации не может превысить размер ежемесячного платежа (MRC) за затрагиваемую Услугу.

Клиент вправе обратиться с требованием о компенсации в течение 30 (тридцати) календарных дней после Закрытия Заявки о неисправности.

Если Клиент не подаст требование о компенсации в установленном порядке и/или в установленный срок, в предоставлении компенсации может быть отказано.

Сумма причитающейся Клиенту компенсации рассчитывается в соответствии с положениями данного СУО и указывается в соглашении о неустойке, подписываемом между Линкс и Клиентом.

### **3.8 Организация услуги размещения оборудования**

#### **3.8.1 ПРОЦЕДУРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

Клиент должен сообщить запрашиваемую дату предоставления услуги, фиксируемую в Заказе.

Прежде чем передать Услугу Клиенту, Линкс проведет Приемочные испытания услуги.

После успешного завершения таких испытаний Линкс укажет результаты тестирования в акте приемки («Акт приемки в коммерческую эксплуатацию»), подпишет этот акт и направит его представителю Клиента, сообщив таким образом о готовности Услуги к приемке.

В течение 5 (пяти) Рабочих дней Клиент может протестировать условия эксплуатации Услуги, инструменты для ее администрирования и конфигурации и провести собственные приемочные испытания, а затем либо а) принять Услугу, подписав и вернув в адрес Линкс Акт приемки в коммерческую эксплуатацию, либо б) проинформировать Линкс о том, что Услуга не соответствует спецификации или другим согласованным критериям приемки.

Если Клиент может в пределах своих возможностей продемонстрировать, что соответствующая Услуга не отвечает указанным выше критериям приемки, причина отказа должна быть детально описана в Акте приемки в коммерческую эксплуатацию, который подписывается Клиентом и возвращается в адрес Линкс в течение 5 (пяти) Рабочих дней периода Приемочных испытаний. Линкс должен после этого устранить замечания Клиента.

В случае неподписания Акта приёмки в коммерческую эксплуатацию и непредставления мотивированных причин отказа от подписания в указанный выше срок Акт приёмки в коммерческую эксплуатацию считается подписанным Клиентом, и дата приёмки, указанная в Акте приёмки в коммерческую эксплуатацию, является Датой Приёмки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ).

Начиная с Даты Приёмки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ), Клиенту выставляются счета на ежемесячные платежи (MRC) в соответствии с Рамочным договором.

Линкс может отложить дату приёмки Услуги без применения штрафных санкций в адрес Линкс, если такая задержка связана, частично или полностью, с тем, что:

- Линкс получил некорректную, неполную или неточную информацию или инструкции от Клиента или Персонала Клиента в отношении Услуги; или
- Линкс не удалось связаться с назначенным контактным лицом Клиента, в том числе для уточнения требуемых параметров конфигурации Услуги и обсуждения иных вопросов, связанных с организацией предоставления Услуги Клиенту.
- Отсутствием, неисправностью или неудовлетворительными рабочими характеристиками Оборудования или приложений Клиента;

Если происходит какое-либо из упомянутых выше событий, Клиент не может претендовать на компенсацию в связи с задержкой в предоставлении и приемке затрагиваемой Услуги соразмерно периоду времени, когда Услуга не могла быть предоставлена в срок по причинам, полностью или частично зависящим от Клиента.

### **3.8.2 ВОЗМЕЩЕНИЕ В СВЯЗИ С ЗАДЕРЖКОЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ**

Если Установленная дата предоставления, письменно согласованная Линкс в Заказе Клиента, откладывается по вине Линкс, Клиент может претендовать на указанную ниже компенсацию в виде продления периода оказания Услуги по действующему Заказу Клиента в отношении задержанной Услуги. Фактическая задержка рассчитывается следующим образом:

<b>Задержка предоставления услуг</b>
--------------------------------------

Количество дней задержки после Установленной Даты предоставления	Период продления пользования услугой
1-7 дней	2 недели (14 дней)
8-14 дней	4 недели (28 дней)
15-28 дней	8 недель (56 дней)
>28 дней	12 недель (84 дня)

### 3.9 Недоступность Услуги размещения оборудования (Co-location)

Время недоступности Услуги начинается, когда открывается Заявка о неисправности после сообщения Клиента об инциденте с Услугой. Время недоступности Услуги заканчивается после устранения инцидента и информирования Клиента в Заявке о неисправности

*Доступность Услуги на протяжении месяца =*

*Полное время месяца – Время недоступности в месяц*

---

*Полное время месяца*

Время недоступности Услуг – это комбинация 2 факторов: периода, на протяжении которого происходил перерыв в предоставлении Услуги, и периода, на протяжении которого происходило ухудшение качества Услуги. Для расчета времени недоступности Услуги период перерыва Услуги учитывается в объеме 100%, а период ухудшения качества Услуги – в объеме 20%.

ПРОСИМ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ НА ТО, ЧТО ВРЕМЯ НЕДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПЛАНОВОГО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, В РЕЗУЛЬТАТЕ СБОЕВ, ВЫЗВАННЫХ ДЕЙСТВИЕМ И/ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕМ КЛИЕНТА, В ТОМ ЧИСЛЕ НЕПРАВИЛЬНОЙ НАСТРОЙКОЙ ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НЕАКТУАЛЬНОЙ ВЕРСИИ ПРОШИВКИ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ФУНКЦИОНАЛА ВЫСОКОЙ ДОСТУПНОСТИ, НЕ УЧИТЫВАЕТСЯ ПРИ РАСЧЕТЕ ДОСТУПНОСТИ.

Если предварительное уведомление о Плановом обслуживании не поступает в согласованный срок и при этом оказывается затронутой Услуга, Клиент может сообщить об инциденте. Обращение будет зарегистрировано в системе Заявок о неисправностях Линкс, а соответствующее время недоступности Услуги будет учтено при расчете доступности Услуги.

Если фактическое Плановое обслуживание занимает больше времени, чем ожидалось, и не укладывается в ранее заявленный график обслуживания, и при этом оказывается затронутой Услуга, Клиент может сообщить об инциденте, что будет зарегистрировано в системе Заявок о неисправностях Линкс, а соответствующее время недоступности Услуги, вышедшее за рамки графика обслуживания, будет учтено при расчете доступности Услуги.

#### **Уровень услуги Размещения оборудования**

Согласованная Доступность услуги рассчитывается для каждой отдельной Услуги, для каждой отдельной стойки Клиента и для каждого календарного месяца.

### УРОВЕНЬ УСЛУГИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ



Категория Услуги	Доступность Услуги		
	Наличие электропитания на одном из двух PDU	Подключение оборудования с одним блоком питания с использованием АВР	Одиночное питание
	99.98%	99.98% на уровне АВР, а после АВР Без гарантии качества Услуг	Без гарантии качества Услуг

**Компенсация** В случае если договорный уровень доступности Услуги будет нарушен, применяется следующая схема для расчета денежных компенсаций.

<u>Отклонение от согласованного уровня доступности Услуги (Уровень в % ниже обусловленного уровня (СУО))</u>		<u>Компенсация (в % от ежемесячной платы за соответствующую Услугу)</u>
Ниже	Выше	
СУО	< 0,499%	5,0%
0,500%	0,999%	10,0%
1,000%	1,499%	15,0%
1,500%	2,499%	20,0%
> 2,500%		25,0%