

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ЗАО «МАСТЕРХОСТ»
Шмиляк Станислав Михайлович

Приказ № П-099-2012 от 20.02.2012 г.
Введено в действие 01.03.2012 г.



Регламент предоставления услуг размещения оборудования (colocation)
(далее – Регламент)

Содержание:

- Статья 1.** Основные термины.
Статья 2. Общие положения.
Статья 3. Порядок заказа услуг размещения оборудования (colocation).
Статья 4. Требования к оборудованию Абонента.
Статья 5. Порядок передачи оборудования Оператору.
Статья 6. Условия оказания инсталляционных, базовых и дополнительных услуг.
Статья 7. Содержание и сохранность оборудования Абонента.
Статья 8. Доступ Абонента (представителей Абонента) к оборудованию.
Статья 9. Порядок ввоза и вывоза оборудования Абонента.
Статья 10. Регламентные и иные работы на оборудовании и/или Технологической площадке Оператора.
Статья 11. Иные условия.

Статья 1. Основные термины.

Оператор — Закрытое акционерное общество «МАСТЕРХОСТ».

Абонент — лицо, заключившее договор на Услуги и/или Продукты с Оператором.

Система информационно-справочного обслуживания, создана Оператором в соответствии с Правилами оказания телематических услуг (Постановление Правительства РФ от 10.09.2007 г. №575) и Правилами оказания услуг связи по передаче данных (Постановление Правительства РФ от 23.01.2006 г. №32) в целях предоставления Абоненту информации, связанной с оказанием Услуг и/или предоставлением Продуктов, а также информации об Операторе. В систему информационно-справочного обслуживания входят:

WWW-сервер Оператора – официальный сайт Оператора, расположенный по адресу <http://www.masterhost.ru> в сети Интернет, зарегистрированный в качестве СМИ ([Свидетельство о регистрации СМИ Эл №ФС77-37428 от 04.09.2009 г.](#)). На WWW-сервере Оператора Абонентам круглосуточно и бесплатно предоставляется в том числе информация, необходимая для заключения и исполнения [Договора](#), публикуются все официальные документы Оператора и т.д.

Панель управления – учетная система Оператора (веб-интерфейс), расположенная по адресу <http://cp.masterhost.ru> в сети Интернет и предоставленная Абоненту для целей круглосуточного:

- предоставления информации об оказываемых Абоненту Услугах и заказанных Продуктах;
- предоставления информации об используемых Абонентом тарифах и тарифных планах на Услуги и Продукты;
- предоставления информации о состоянии его [Лицевого счета](#);
- приема информации о неисправностях, препятствующих пользованию услугами;
- удаленного заказа, управления, изменения и отключения Услуг, удаленного заказа Продуктов;
- предоставления информации о настройках оборудования для пользования Услугами и Продуктами и т.д. и т.п.

Лицевой счет – учетные данные в системе Оператора об оплате Абонентом потребляемых Услуг, а также об оплате заказанных Продуктов.

Технологическая площадка – специализированные помещения, в которых размещаются серверное и сетевое оборудование и предоставляются услуги размещения оборудования.

При наличии нескольких Технологических площадок, право выбора площадки для размещения оборудования Абонента принадлежит Оператору.

1 unit – единица измерения высоты оборудования, равная 44,45 мм.

Статья 2. Общие положения.

- 2.1. Услуги размещения оборудования (colocation) предоставляются **Оператором** в несколько этапов:
первый этап – этап инсталляции (этап оказания инсталляционных услуг и работ);
второй этап – этап эксплуатации (этап оказания базовых и дополнительных услуг).
- 2.2. **Оператор** вправе изменять (соразмерно продлевать) срок предоставления инсталляционных, базовых и дополнительных услуг в случае, если **Абонент** не предоставил в согласованные сроки запрашиваемые **Оператором** документы и информацию, требуемые для упомянутых услуг.
- 2.3. Сроки, установленные настоящим Регламентом, определяются по московскому времени. При этом нерабочие дни определяются по федеральному законодательству.
- 2.4. Для взаимодействия с **Абонентом** **Оператор** вправе привлекать третьих лиц, что не освобождает **Оператора** от предусмотренных настоящим Регламентом и **Договором** обязанностей.

Статья 3. Порядок заказа услуг размещения оборудования (colocation).

- 3.1. Для заказа услуг **Абонент** обязан оформить соответствующую заявку, воспользовавшись [формой заказа на размещение сервера на WWW-сервере Оператора](#). На основании указанной заявки/заказа **Оператор** выставляет **Абоненту** счет на предоплату и согласовывает с **Абонентом** сроки и условия размещения оборудования.
- 3.2. Счет на предоплату выставляется **Оператором** из расчета стоимости инсталляционных услуг и работ и одного месяца базовых услуг, но без учета стоимости трафика, в соответствии с [Приложением 1.4. – Тарифы на услуги размещения оборудования \(colocation\)](#). В случае заказа **Абонентом** дополнительных услуг, счет выставляется и с учетом стоимости дополнительных услуг. По желанию/требованию **Абонента** счет может быть выставлен на большую сумму.
- 3.3. До момента размещения оборудования (до момента оказания инсталляционных услуг) **Абонент** обязан:
 - оплатить выставленный **Оператором** счет (внести предоплату);
 - согласовать с **Оператором** сроки доставки оборудования на указанный **Оператором** адрес, путем оформления соответствующей заявки из [Панели управления](#).
- 3.4. **Оператор** не принимает оборудование **Абонента** в случае, если **Абонентом** не выполнены условия, описанные в настоящей статье.
Оператор так же вправе не принимать оборудование **Абонента** в случае, если **Абонент** доставил оборудование не в согласованные с **Оператором** сроки и/или не по согласованному с **Оператором** адресу. При этом в случае, если **Оператор** при нарушении **Абонентом** указанных условий (одного условия) принял оборудование от **Абонента**, **Оператор** вправе с момента принятия оборудования и до момента начала этапа инсталляции списывать с [Лицевого счета Абонента](#) стоимость услуг по хранению оборудования, равную 4340 рублям (155 у.е.) в месяц за 1 (один) **unit** оборудования.

Статья 4. Требования к оборудованию Абонента.

- 4.1. Оборудование **Абонента**, размещаемое на [Технологической площадке Оператора](#), должно соответствовать изложенным ниже требованиям.
Оборудование **Абонента** должно пройти экспертную оценку технического представителя **Оператора**, который вправе не принять оборудование, потребовать его замены или модификации в случае необходимости.
- 4.2. Оборудование **Абонента** должно быть собрано в корпусах, подготовленных для монтажа в серверную стойку или шкаф шириной 19" (девятнадцать дюймов), то есть ширина оборудования должна быть равной 475 мм, а глубина – 730 мм. По требованию технического персонала **Оператора** **Абонент** должен предоставить все необходимые аксессуары для монтажа оборудования в стойку или шкаф, за исключением комплектов винт-шайба-гайка для 19" стоек/шкафов.
- 4.3. Размещаемое оборудование должно отвечать техническим требованиям и требованиям к электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи, и иметь сертификаты соответствия Госстандарта РФ. По требованию технического персонала **Оператора** **Абонент** должен предоставить:

- копию действующего сертификата соответствия, выданного государственным органом, уполномоченным на проведение сертификации соответствующего оборудования, заверенную печатью и подписью **Абонента**;
- документацию, обеспечивающую условия правильной установки, настройки и эксплуатации передаваемого оборудования, в случае, если эти условия обеспечиваются **Оператором**;
- схему подключения оборудования **Абонента** к сетевой инфраструктуре **Оператора** или третьих лиц (порту, линиям связи и консольному серверу).

Абонент обязан своевременно предоставлять **Оператору** информацию о вносимых в документацию по обслуживанию оборудования дополнениях и изменениях.

- 4.4. **Оператором** предоставляется бесперебойное электропитание оборудования напряжением 220В переменного тока частотой 50Гц. В случае, если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электропитания, необходимые преобразователи предоставляются **Абонентом**. Потребляемая мощность не должна превышать 300 Ватт для 1 (один) **unit** высоты оборудования и должна быть не более 500 Ватт для единицы оборудования, высотой более 1 (один) **unit**. При потреблении **Абонентом** мощности более 300 Ватт на единицу оборудования 1 (один) **unit** высоты или более 500 Ватт на единицу оборудования высотой более 1 (один) **unit** Оператор вправе: либо отказать **Абоненту** в предоставлении услуг, либо за каждые дополнительные от 1 до 300 Ватт потребляемой мощности на единицу оборудования списывать абонентскую плату в размере 4340 руб. (155 у.е.) в месяц.
- 4.5. Оборудование должно иметь возможность подключения к порту 10/100/1000Base-T коммутатора Ethernet в полудуплексном (half-duplex) или полнодуплексном (full-duplex) режиме. В случае других вариантов подключения оборудования все необходимые медиа-конвертеры предоставляет **Абонент**. Оборудование подключается на скоростях 100Mbps/1Gbps в режиме full-duplex, согласно предоставляемой **Абонентом** схеме подключения. **Абонент** обязан выполнить указанные техническим персоналом **Оператора** действия по конфигурированию сетевых интерфейсов оборудования. Корректная работа (не более 1% потерь пакетов от общего числа IP пакетов) портов коммутатора Ethernet обеспечивается при пиковой загрузке не более 70% от установленной пропускной способности порта. По результатам подключения на арендуемом **Абонентом** порту коммутатора не должно регистрироваться ошибок передачи данных, высокий уровень ошибок (более 10% от общего числа IP пакетов) на порту коммутатора является основанием для приостановки предоставления услуги.
- 4.6. Оборудование **Абонента** должно быть оснащено принудительной системой вентиляции с фронтальным забором воздуха. **Оператор** вправе отказать в размещении оборудования с иной системой вентиляции, а также не оснащенного системой вентиляции.
- 4.7. При наличии в низкоуровневом ПО (BIOS) оборудования **Абонента** опции состояния по умолчанию «выключено» при подаче электропитания к источнику питания оборудования такая опция должна быть обязательно активирована. Сотрудники **Оператора** вправе проверять выполнение этого условия при обеспечении содействия представителями **Абонента**.
- 4.8. В случае несоответствия параметров оборудования **Абонента** указанным требованиям, **Оператор** вправе или отказать **Абоненту** в предоставлении услуг по размещению оборудования или предоставить такие услуги на иных условиях при наличии технической возможности и по дополнительному соглашению сторон.
- 4.9. **Абонент** обязан возместить **Оператору** убытки, причиненные свойствами переданного оборудования, если **Оператор**, размещающий оборудование **Абонента**, не знал или не должен был знать об этих свойствах.

Статья 5. Порядок передачи оборудования **Оператору**.

- 5.1. Для размещения оборудования на **Технологической площадке Оператора Абонент** обязан:
- своими силами и за свой счет доставить оборудование в заранее согласованные сроки на указанный Оператором адрес;
 - обеспечить укомплектованность, работоспособное состояние, готовность оборудования **Абонента** для передачи **Оператору** и включения его в сетевую инфраструктуру **Оператора**;
 - обеспечить необходимые условия проверки **Оператором** комплектации и работоспособности оборудования;
 - передать **Оператору** оборудование непосредственно, имея при себе документ, удостоверяющий личность, или через своего уполномоченного представителя.
- 5.2. Серверное и сетевое оборудование **Абонента** должно соответствовать требованиям, изложенным в настоящем Регламенте, передаваться **Оператору** подготовленным для осуществления его монтажа в установленное место, включая наличие соответствующих элементов его крепления.
- 5.3. После успешной экспертной проверки оборудования **Абонента** (проверки соответствия оборудования предъявляемым требованиям), **Оператор** принимает оборудование по подписываемому уполномоченными представителями сторон Акту приема-передачи.
- Акт приема-передачи составляется на каждую ЭВМ (сервер) **Абонента** отдельно. Отдельно так же составляются Акты приема-передачи на комплектующие, в том числе и на внешние ключи защиты, USB Flash

накопители, жесткие диски на салазках, “корзины горячей замены” (hot-swap-диски сервера) и т.д. и т.п.

5.4. Оформление Акта приема-передачи при условии опломбирования оборудования:

Технический специалист Оператора наклеивает на оборудование Абонента пломбу Оператора, необратимо разрушающуюся или деформирующуюся при попытке ее удаления или при вскрытии или удалении корпуса или иной детали оборудования Абонента. Каждая пломба-наклейка имеет свой уникальный учетный номер.

Оборудование Абонента обклеивается в местах крепления крышки корпуса (винты крепления крышки). В случае отсутствия винтов крепления, обклеивается стык крышки и корпуса в нескольких местах, так чтобы крышку нельзя было снять, не повредив пломбу-наклейку. На одну ЭВМ (сервер) Абонента наклеивается не менее 8 (восьми) пломб.

Абонент проставляет свою подпись на каждой пломбе, наклеенной на оборудование. Об опломбировании оборудования Абонента в соответствующем журнале техническим специалистом Оператора составляется запись о принятом оборудовании, номерах пломб и т.д., в журнале проставляются подписи Абонента и технического специалиста Оператора, опломбировавшего оборудование.

По окончании процедуры опломбирования оборудования Абонента уполномоченные представители сторон подписывают Акт(ы) приема-передачи оборудования, в котором указывается:

- идентификатор оборудования Абонента в учетной системе Оператора (придуманное Абонентом наименование оборудования, принятое Оператором в качестве идентификатора);
- высота оборудования в unit (не указывается для комплектующих);
- ФИО технического специалиста Оператора, опломбировавшего оборудование;
- количество и номера пломб, а также места их наклейки.

5.5. Оформление Акта приема-передачи без опломбирования оборудования:

Абонент в присутствии технического специалиста Оператора разбирает и/или открывает оборудование для проверки и описания состава и конфигурации этого оборудования, наличия в нем соответствующих комплектующих, количества, моделей, мощностей и их серийных номеров.

О проведенной проверке и описании состава и конфигурации оборудования в соответствующем журнале техническим специалистом Оператора составляется запись о принятом оборудовании, проставляются подписи Абонента и технического специалиста Оператора, принявшего оборудование.

По окончании процедуры проверки и описания состава и конфигурации оборудования Абонента уполномоченные представители сторон подписывают Акт(ы) приема-передачи оборудования, в котором указывается:

- идентификатор оборудования Абонента в учетной системе Оператора (придуманное Абонентом наименование оборудования, принятое Оператором в качестве идентификатора);
- высота оборудования в unit (не указывается для комплектующих);
- описывается конфигурация и состав оборудования: модель и/или платформа; центральное процессорное устройство (CPU), количество, серийные и/или инвентарные номера; количество модулей памяти, их модель, объем, серийные и/или инвентарные номера; жесткие диски, их количество, модель, объем, серийные и/или инвентарные номера; и другое (наличие CD-ROM и т.д.).

5.6. Порядок и процедура оформления Акта приема-передачи оборудования (с опломбированием или без такового) определяется исключительно Оператором.

5.7. Оператор вправе не принимать оборудование Абонента в случаях, когда Оператор не может удостоверить личность Абонента и/или его представителя:

- у лица, передающего оборудование, отсутствует документ, удостоверяющий личность;
- полномочия представителя Абонента не подтверждены документально;
- документы, подтверждающие полномочия представителя Абонента, оформлены не должным образом;
- копии документов, подтверждающих полномочия представителя Абонента, заверены не должным образом или неуполномоченными на то лицами.

[Список документов, подтверждающих полномочия представителя, правила и порядок их оформления и заверения, а также список документов, являющихся в соответствии с законодательством РФ удостоверением личности, опубликованы на WWW-сервере Оператора.](#)

Статья 6. Условия оказания инсталляционных, базовых и дополнительных услуг.

Этап инсталляции:

6.1. Оператор оказывает инсталляционные услуги и работы в течение трех дней с момента подписания уполномоченными представителями сторон Акта приема-передачи оборудования, если иное не оговорено дополнительным соглашением между сторонами.

Установка и подключение оборудования Абонента осуществляются, по возможности, незамедлительно после подписания Акта приема-передачи оборудования. Оператор вправе изменять (соразмерно продлевать) срок предоставления инсталляционных услуг в случае, если Абонент не предоставил в согласованные сроки

запрашиваемые Оператором документы и/или информацию, требуемые для упомянутых услуг.

- 6.2. Оператор предоставляет своего сотрудника или сотрудников для проведения инсталляционных работ с оборудованием Абонента. Установка и подключение оборудования Абонента осуществляется исключительно техническими специалистами Оператора.
- 6.3. В момент начала оказания инсталляционных услуг Оператор списывает с Лицевого счета Абонента соответствующую сумму за инсталляционные услуги и работы в соответствии с Приложением 1.4. – Тарифы на услуги размещения оборудования (colocation).
- 6.4. Установка и подключение оборудования предусматривает установку оборудования в стойку или шкаф, подключение электропитания, кабеля сети Ethernet, включение питания, загрузку ОС (операционной системы) и проверку (внешними средствами) наличия связи.
- 6.5. Для размещения оборудования Абонента Оператор предоставляет необходимое количество монтажного пространства открытых коммуникационных стоек, пассивного сетевого оборудования (кабелей, разъемов, коммутационных панелей, патч-кордов различного типа и других необходимых элементов), электрооборудования (блоков розеток, силовых кабелей и других необходимых элементов), элементов крепления (винт-шайба-гайка), а также необходимого инструмента в соответствии со спецификацией Абонента.
- 6.6. Для организации доступа из сети Интернет к ресурсам Абонента и доступа в сеть Интернет ресурсов Абонента производится подключение оборудования Абонента к внутренней Ethernet сети Технологической площадки Оператора.
Подключение оборудования Абонента к сети Технологической площадки производится при помощи коммутаторов Ethernet к порту 100Mbps или 1Gbps коммутатора в полнодуплексном (full-duplex) режиме. Для подключения оборудования Абонента Оператор предоставляет необходимое количество портов коммутаторов Ethernet. Увеличение числа арендуемых Абонентом портов коммутатора Ethernet производится по дополнительной заявке Абонента из Панели управления и оплачивается Абонентом в соответствии с Приложением 1.4. – Тарифы на услуги размещения оборудования (colocation).
На Ethernet сети Оператора запрещена и не поддерживается технология группового вещания (multicast).
- 6.7. Для подключения оборудования Абонента к сети Интернет Оператор, являясь LIR (локальной регистратурой) на основании договора, заключенного с Reseaux IP Europeens Network Coordination Centre (далее – RIPE NCC), предоставляет в пользование Абоненту адресное пространство (уникальные public IP-адреса – 32-битовые числа, используемые как адреса в протоколах IPv4) в объеме не более 4 (четырёх) IP-адресов для одной ЭВМ (сервера). Использование IP-адресов иных провайдеров/операторов/регистратур и т.д. запрещено.
Расширение адресного пространства Абонента возможно на платной основе в соответствии с Приложением 1.4. – Тарифы на услуги размещения оборудования (colocation) и производится по дополнительной должным образом оформленной заявке Абонента из Панели управления.
- 6.8. По завершении указанных процедур Оператор информирует Абонента о подключении оборудования на адрес электронной почты Абонента, указанный в Панели управления. Дата и время направления Оператором указанного электронного письма являются датой и временем окончания этапа инсталляции.

Этап эксплуатации:

- 6.9. Начало этапа эксплуатации – не позднее одного рабочего дня с момента окончания этапа инсталляции.
О начале предоставления базовых и/или дополнительных услуг Оператор информирует Абонента путем направления соответствующего уведомления на адрес электронной почты Абонента, указанный в Панели управления. Дата и время направления Оператором указанного уведомления являются датой и временем начала предоставления базовых и/или дополнительных услуг.
Уведомления Оператора о завершении этапа инсталляции и о начале оказания базовых и/или дополнительных услуг могут Оператором объединяться (Оператор вправе направить Абоненту одно письмо с уведомлением о завершении этапа инсталляции и начале предоставления базовых и/или дополнительных услуг).
- 6.10. Оплата базовых услуг производится Абонентом предоплатой ежемесячно в размере 100% (сто процентов) от суммы стоимости таких услуг и списывается со счета Абонента в полном объеме в момент предоставления прав на пользование этими услугами. Обязательным условием приобретения базовых услуг является обязательство со стороны Абонента непрерывно пользоваться этими услугами в течение периода эксплуатации. Услуги считаются оказанными в момент предоставления прав на пользование этими Услугами.
Период эксплуатации базовых услуг – отсчитываемый от момента начала предоставления базовых услуг интервал времени, в течение которого Абонент вправе пользоваться услугами на основании совершенного платежа. При заказе дополнительных услуг этап эксплуатации базовых услуг уменьшается пропорционально сумме заказанных дополнительных услуг.
Оплата базовых услуг не возвращается, является возмещением расходов Оператора по обеспечению Абоненту прав доступа к этим услугам.
- 6.11. В течение всего срока предоставления услуг размещения оборудования (colocation) Оператор

- обеспечивает условия для эксплуатации и сохранности оборудования **Абонента**.
- 6.12. При возможности предстоящего отключения подводимого к оборудованию **Абонента** электропитания **Оператор** обязан оповестить об этом **Абонента** не менее чем за **2 (два) часа** до отключения по адресам электронной почты, указанным в **Панели управления**, и предпринять действия по корректному завершению работы оборудования **Абонента**.
- 6.13. На Ethernet сети **Оператора** запрещена и не поддерживается технология группового вещания (multicast). **Абонент** также обязан:
- использовать один MAC-адрес для каждого выделенного для подключения порта. В случае подключения к порту **Оператора** коммутационного оборудования или использования технологий виртуализации сервера, количество допустимых на выделенном порту MAC-адресов оговаривается отдельно;
 - исключить использование протоколов и технологий Spanning Tree, Multicast, Broadcast Forwarding, а также все другие виды Broadcast, за исключением ARP, на всех интерфейсах, подключенных к сети **Оператора**;
 - использовать стандарты, относящиеся к данной технологии, включенные в RFC2600 (STD0001 Internet Official Protocol Standards) [http://www.ripn.net/nic/rfc/rfc2600.txt].
- 6.14. **Оператор** не гарантирует принятие почты **Абонента** от удаленных сетей, функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в списки, по которым программа доставки почты **Оператора** не осуществляет прием почты.
- 6.15. Иные дополнительные услуги предоставляются **Абоненту** в порядке и на условиях, описанных в **Приложении 1.4. – Тарифы на услуги размещения оборудования (colocation)**.

Статья 7. Содержание и сохранность оборудования **Абонента.**

- 7.1. **Оператор** обязуется содержать оборудование **Абонента**, установленное на **Технологической площадке Оператора**, надлежащим образом, обеспечивая безопасность, сохранность и другие необходимые для нормальной работы оборудования условия в соответствии с требованиями по эксплуатации оборудования, лицензиями и другими нормативными документами, для чего обеспечивает, как минимум, наличие круглосуточной работоспособности: систем пожарной и охранной сигнализации; системы поддержания температурного и влажностного режима и системы автоматического пожаротушения, сертифицированных для работы в помещениях, находящихся под напряжением; системы защиты по электропитанию; службы охраны.
- 7.2. **Оператор** не несет ответственности за работоспособность размещаемого оборудования **Абонента** за исключением случаев выхода из строя оборудования **Абонента** по вине **Оператора** вследствие:
- а) нарушения режимов электропитания;
 - б) нарушения допустимой температуры;
 - в) повреждений, нанесенных персоналом **Оператора**.
- В случае сбоев в работе оборудования, выявленных **Оператором**, он вправе направить об этом информационной письмо **Абоненту** на адреса электронной почты, указанные в **Панели управления**.
- 7.3. **Оператор** несет ответственность за утрату или повреждение оборудования **Абонента** только при наличии своей вины. Отсутствием вины **Оператора** считаются случаи, когда повреждение наступило из-за свойств оборудования **Абонента**, о которых **Оператор**, размещая его на **Технологической площадке**, не знал и не должен был знать, либо в результате умысла или грубой неосторожности **Абонента** (его персонала).
- 7.4. За утрату или повреждение размещаемого на **Технологической площадке** оборудования **Абонента** после того, как наступила обязанность **Абонента** вывезти оборудование, **Оператор** несет ответственность лишь при наличии с его стороны умысла или грубой неосторожности.
- 7.5. При передаче оборудования **Абонента** на хранение и/или размещение третьему лицу условия **Договора** сохраняют силу, и **Оператор** отвечает за действия третьего лица, которому он передал оборудование **Абонента** на хранение и/или размещение, как за свои собственные.
- 7.6. **Оператор** несет ответственность за полную утрату (гибель) имущества **Абонента** в размере его действительной на момент нанесения ущерба стоимости. При частичном повреждении имущества – в размере стоимости ремонта или восстановления поврежденного имущества (включая заменяемые в процессе ремонта поврежденные составляющие имущества) до состояния, соответствующего на момент нанесения ущерба.
- 7.7. Любая из Сторон в случае обнаружения утраты оборудования обязана немедленно (в минимально возможный срок) известить об этом другую Сторону.
- 7.8. **Оператор** несет ответственность за повреждение оборудования **Абонента**, произошедшее как в результате халатных и/или умышленных действий или бездействия сотрудников **Оператора** и/или уполномоченных им третьих лиц, так и в результате нарушения **Оператором** технических условий и правил технической эксплуатации данного оборудования.
- 7.10. В случае спора сторон о причинах повреждения оборудования **Абонента** бремя доказывания и расходы,

связанные с этим, возлагаются на [Абонента](#), как единственную сторону [Договора](#), имеющую право проведения полной технической экспертизы технического состояния поврежденного оборудования. При этом техническая экспертиза должна быть проведена либо организацией-изготовителем данного оборудования, либо организацией, уполномоченной на осуществление данных действий организацией-изготовителем поврежденного оборудования. Этим же Актом технической экспертизы технического состояния поврежденного оборудования должна быть установлена стоимость его восстановительного ремонта.

- 7.11. В случае возложения по результатам технической экспертизы вины за повреждение оборудования на [Оператора](#), [Абонент](#) обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Акта экспертизы передать один экземпляр оригинала данного Акта [Оператору](#). В случае согласия [Оператора](#) с результатами технической экспертизы он в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения им оригинала Акта обязан перечислить [Абоненту](#) рублевую стоимость восстановительного ремонта оборудования, указанную в Акте, либо рублевую действительную стоимость поврежденного оборудования, если балансовая стоимость меньше стоимости восстановительного ремонта, на счет [Абонента](#) в соответствии с реквизитами, указанными в [Панели управления](#) Абонента или заявлении Абонента. Если [Оператор](#) не согласен с результатами технической экспертизы либо с заявленной стоимостью оборудования, он обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней письменно известить об этом [Абонента](#), давая основание [Абоненту](#) перенести данный спор на рассмотрение в суд.
- 7.12. В случае отсутствия спора сторон о причинах повреждения оборудования [Абонента](#) и признания [Оператором](#) своей ответственности за повреждение оборудования [Абонента](#) сумма восстановительного ремонта определяется путем переговоров между [Оператором](#) и [Абонентом](#), результат которых оформляется в виде Акта о повреждении оборудования [Абонента](#), в котором фиксируется факт повреждения оборудования, время, когда это произошло, причины повреждения оборудования и согласованная Сторонами стоимость его восстановительного ремонта.

Статья 8. Доступ [Абонента](#) (представителей [Абонента](#)) к оборудованию.

- 8.1. [Абонент](#) имеет право на доступ к своему оборудованию для проведения профилактических, ремонтных или иных работ. К указанным работам допускаются также представители [Абонента](#), список которых (с указанием фамилии, имени и отчества) должен быть предоставлен [Оператору](#) заблаговременно, имеющие должным образом оформленную доверенность от [Абонента](#) на право проведения работ с оборудованием ([правила и порядок оформления доверенностей опубликованы на WWW-сервере Оператора](#)) и документ, удостоверяющий личность.
[Оператор](#) должен быть извещен о предстоящем проведении [Абонентом](#) и/или его представителями профилактических, ремонтных и иных работ не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до их проведения, в экстренных случаях (срочный доступ) – за один час, путем направления авторизованной заявки через [Панель управления](#).
- 8.2. [График работы Технологической площадки](#) для приема [Абонентов](#) и их представителей опубликован на WWW-сервере Оператора. Внос и вынос оборудования производится по согласованию с [Оператором](#) на основании заявки, оформленной из [Панели управления](#) не менее чем за 24 часа до визита, и только в будние дни.
- 8.3. Физический доступ [Абонента](#) и его представителей непосредственно на [Технологическую площадку](#) запрещен. Доступ к оборудованию осуществляется путем отключения оборудования от сетей электропитания и передачи данных, его демонтажа из стойки и предоставления [Абоненту](#) на специально оборудованном рабочем месте, допускающем подключение к сетям электропитания и Ethernet без изменения IP-адресов. Для проведения работ предоставляются монитор, клавиатура и манипулятор типа «мышь».
При проведении указанных работ этап эксплуатации не прерывается и абонентская плата за услуги списывается с [Лицевого счета Абонента](#) в обычном режиме (без перерывов). По окончании работ Оператор монтирует и подключает оборудование [Абонента](#) без взимания инсталляционных платежей.
- 8.4. Доступ к оборудованию для проведения профилактических, ремонтных, аварийных и иных работ может быть предоставлен не более чем двум представителям [Абонента](#) одновременно. Профилактические, ремонтные, аварийные и иные работы на оборудовании должны проводиться не более 5 (пяти) раз в течение календарного месяца, при этом доступ к оборудованию предоставляется не более двух раз на каждую единицу оборудования (ЭВМ, сервера) [Абонента](#) в течение календарного месяца. Профилактические, ремонтные и иные работы должны проводиться в период с 10:00 до 18:30 по московскому времени. Срочный доступ обеспечивается по обоснованному запросу [Абонента](#). [Оператор](#) предоставляет такой (срочный) доступ при наличии технической возможности.
Продолжительность указанных работ не должна превышать трех часов подряд. Дополнительные посещения и увеличение продолжительности работ являются платными согласно [Приложению 1.4. – Тарифы на услуги размещения оборудования \(colocation\)](#).
- 8.5. Доступ к оборудованию предоставляется только в присутствии представителя [Оператора](#).
- 8.6. В помещениях [Оператора Абонент](#) и его представители обязаны:
- соблюдать общепринятые нормы поведения;

- соблюдать правила противопожарной, санитарной, экологической, дорожной и т.д. безопасности и техники безопасности, требования Госсанэпиднадзора, а также отраслевых правил и норм и внутренних документов Оператора в отношении Технологической площадки и предоставленного Оператором оборудования;
 - бережно относиться к имуществу Оператора;
 - немедленно извещать Оператора о всяком повреждении, аварии или ином событии, нанесшем (или грозящем нанести) Технологической площадке и/или иному помещению и/или оборудованию ущерб, а также ущерб находящемуся на Технологической площадке иному имуществу, и своевременно принимать все возможные меры по предотвращению угрозы, против дальнейшего разрушения или повреждения имущества, находящегося на Технологической площадке, а также самой Технологической площадки;
 - в случае предоставления Оператором оборудования, программного обеспечения и технических средств, использовать их исключительно для проведения запланированных работ. Ответственность за нарушение прав Оператора и третьих лиц на предоставленное программное обеспечение и/или порчу или потерю предоставленных оборудования и технических средств целиком несет Абонент.
- 8.7. В помещениях Оператора Абоненту категорически запрещается:
- курить вне специально установленных и согласованных мест;
 - оставлять мусор вне специально предназначенных для этого мест;
 - проносить напитки и еду на Технологическую площадку;
 - вносить (ввозить) на территорию здания, в котором расположена Технологическая площадка, взрывчатые вещества, горючие и легковоспламеняющиеся жидкости и материалы, оружие, боеприпасы, боевые отравляющие вещества.
- 8.8. Абонент несет полную ответственность за все действия (бездействие) своих представителей.

Статья 9. Порядок ввоза и вывоза оборудования Абонента.

Порядок ввоза нового и/или дополнительного оборудования.

- 9.1. Абонент обязан уведомить Оператора о предстоящем ввозе нового и/или дополнительного оборудования путем направления Оператору соответствующей заявки из Панели управления.
Размещение Абонентом нового и/или дополнительного оборудования является изменением количества заказанных ранее услуг и предоставляется Оператором только при условии наличия технической возможности.
- 9.2. Для размещения нового и/или дополнительного оборудования Абонент обязан произвести авансовый платеж из расчета стоимости инсталляционных услуг и работ и одного месяца базовых услуг для нового и/или дополнительного оборудования, но без учета стоимости трафика, в соответствии с Приложением 1.4. – Тарифы на услуги размещения оборудования (colocation). В случае заказа Абонентом дополнительных услуг для нового и/или дополнительного оборудования, счет выставляется Оператором и с учетом стоимости дополнительных услуг. По желанию/требованию Абонента счет может быть выставлен на большую сумму.
В случае наличия на Лицевом счете Абонента суммы, достаточной для оплаты всех заказанных услуг для нового и/или дополнительного оборудования, инсталляционные платежи и абонентская плата за базовые и дополнительные услуги могут быть списаны Оператором с Лицевого счета Абонента.
- 9.3. До момента размещения нового и/или дополнительного оборудования (до момента оказания инсталляционных услуг для нового и/или дополнительного оборудования) Абонент обязан:
- оплатить выставленный Оператором счет (внести предоплату за услуги по новому и/или дополнительному оборудованию) или обеспечить наличие на Лицевом счете суммы, достаточной для оплаты всех услуг в заказе;
 - согласовать с Оператором сроки доставки оборудования на указанный Оператором адрес, путем оформления соответствующей заявки из Панели управления.
- 9.4. Оператор вправе не принимать оборудование Абонента в случае, если Абонентом не выполнены условия, описанные в п. 9.3. настоящей статьи.
Оператор так же вправе не принимать оборудование Абонента, в случае, если Абонент доставил оборудование не в согласованные с Оператором сроки и/или не по согласованному Оператором адресу. При этом в случае, если Оператор при нарушении Абонентом указанных условий (одного условия) принял оборудование от Абонента, Оператор вправе с момента принятия оборудования и до момента начала этапа инсталляции списать с Лицевого счета Абонента стоимость услуг по хранению оборудования, равную 4340 рублям (155 у.е.) в месяц за 1 (один) unit оборудования.
- 9.5. Порядок передачи и оформления передачи оборудования, условия оказания инсталляционных, базовых и/или дополнительных услуг описаны в соответствующих статьях настоящего Регламента.

Порядок замены оборудования.

- 9.6. **Абонент** обязан уведомить **Оператора** о предстоящей замене оборудования путем направления **Оператору** соответствующей заявки из **Панели управления**.
- 9.7. При замене оборудования **Абонент** обязан произвести авансовый платеж из расчета стоимости инсталляционных услуг в соответствии с [Приложением 1.4. – Тарифы на услуги размещения оборудования \(colocation\)](#).
При наличии на **Лицевом счете Абонента** суммы, достаточной для оплаты всех заказанных услуг, инсталляционные платежи могут быть списаны **Оператором** с **Лицевого счета Абонента**.
- 9.8. До момента замены оборудования (до момента оказания инсталляционных услуг) **Абонент** обязан:
- оплатить выставленный **Оператором** счет (внести предоплату за инсталляционные услуги) или обеспечить наличие на **Лицевом счете** суммы, достаточной для оплаты всех услуг в заказе;
 - согласовать с **Оператором** сроки доставки оборудования на указанный **Оператором** адрес, путем оформления соответствующей заявки из **Панели управления**.
- 9.9. **Оператор** вправе **не передавать Абоненту** старое оборудование и **не принимать** оборудование на замену в случае, если **Абонентом** не выполнены условия, описанные в п. 9.8. настоящей статьи.
- 9.10. В случае замены оборудования равнозначным (без изменения количества базовых услуг), пункты 9.7.-9.9. настоящей статьи не применяются.
- 9.11. Порядок передачи и оформления передачи оборудования, условия оказания инсталляционных услуг и работ описаны в соответствующих статьях настоящего Регламента.

Порядок вывоза оборудования.

- 9.11. **Абонент** обязан уведомить **Оператора** о предстоящем вывозе своего оборудования путем направления **Оператору** соответствующей заявки из **Панели управления**.
- 9.12. До момента вывоза оборудования **Абонент** обязан погасить перед **Оператором** свою задолженность по всем услугам, в случаях, если таковая имеется. **Оператор** вправе удерживать оборудование **Абонента** до момента погашения последним задолженности по всем услугам.
- 9.13. Передача оборудования **Абоненту** производится **Оператором** по подписываемому уполномоченными представителями сторон Акту приема-передачи.
- 9.14. **Оператор** вправе не передавать оборудование **Абонента** в случаях, когда **Оператор** не может удостоверить личность **Абонента** и/или его представителя:
- у лица, желающего забрать оборудование, отсутствует документ, удостоверяющий личность;
 - полномочия представителя **Абонента** не подтверждены документально;
 - документы, подтверждающие полномочия представителя **Абонента**, оформлены не должным образом;
 - копии документов, подтверждающих полномочия представителя **Абонента**, заверены ненадлежащим образом или неуполномоченными на то лицами.
- [Список документов, подтверждающих полномочия представителя, правила и порядок их оформления и заверения, а также список документов, являющихся в соответствии с законодательством РФ удостоверением личности, опубликованы на WWW-сервере Оператора.](#)

Статья 10. Регламентные и иные работы на оборудовании и/или Технологической площадке Оператора.

- 10.1. **Оператор** вправе приостанавливать предоставление услуг на время, необходимое для проведения регламентных и/или профилактических работ на своем оборудовании, в сетях и на объектах предварительно уведомляя об этом **Абонента** посредством электронной почты на адрес, указанный в **Панели управления**, **не менее чем за 48 часов** до начала проведения работ. Суммарное время недоступности услуг, связанное с регламентными работами, не должно превышать 10 (десять) часов в месяц.
Проведение регламентных и/или профилактических работ не является перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение **Оператором** своих обязательств, предусмотренных **Договором** и **приложениями** к нему.
- 10.2. В случае необходимости **Оператор** вправе проводить экстренные работы, требующие срочного отключения оборудования **Абонента**, при условии, что риск для сохранности включенного оборудования больше, чем для отключенного. В подобных случаях **Оператор** обязуется уведомлять **Абонента** об отключении оборудования не менее, чем за 8 часов до проведения работ посредством телефонной связи и/или электронной почты по данным, указанным в **Панели управления**.
- 10.3. **Абонент** согласен с тем, что его могут затрагивать последствия действий, предпринятых **Оператором** для предотвращения негативных последствий деятельности третьих лиц, нарушающих функционирование системы оказания услуг **Оператором**. **Абонент** не имеет при этом никаких претензий к **Оператору** и произведенным им действиям. **Оператор**, в свою очередь, гарантирует **Абоненту** свои усилия для минимизации таких негативных последствий.

Статья 11. Иные условия.

- 11.1. При расторжении [Договора](#) и/или отказа от услуг размещения оборудования [Абонент](#) обязан вывезти свое оборудование с [Технологической площадки Оператора](#) в течение 3 (трех) дней с момента направления соответствующего требования [Оператором](#) по электронной почте на адреса [Абонента](#), указанные в [Панели управления](#).
- В случае просрочки [Абонентом](#) срока вывоза оборудования [Оператор](#) вправе потребовать от [Абонента](#) оплаты стоимости хранения оборудования, равной 4340 рублям (155 у.е.) в месяц за 1 (один) [unit](#) оборудования. При этом [Оператор](#) вправе так же списать стоимость хранения оборудования с [Лицевого счета Абонента](#).
- [Оператор](#) вправе не передавать оборудование [Абоненту](#) до момента погашения последним задолженности перед [Оператором](#), в том числе и стоимости хранения оборудования.
- 11.2. [Оператор](#) хранит оборудование [Абонента](#) до достижения на [Лицевом счете](#) последнего задолженности в сумме не более 40 000 (сорок тысяч) рублей (1428,57 у.е.). В случаях, когда задолженность [Абонента](#) перед [Оператором](#) за услуги (в том числе и за услуги по хранению оборудования) превышает 40 000 (сорок тысяч) рублей (1428,57 у.е.), [Оператор](#) вправе обратить оборудование [Абонента](#) в свою собственность. Плюсовая разница (в случае наличия) между стоимостью оборудования и задолженностью [Абонента](#) перед [Оператором](#) считается штрафной незачетной неустойкой, взыскиваемой [Оператором](#) с [Абонента](#) за просрочку оплаты.
- 11.3. [Оператор](#), сохраняя за собой все права по [Договору](#), вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления [Абонента](#), приостановить оказание услуг [Абоненту](#) без демонтажа оборудования и/или отключить программные и/или аппаратные средства [Абонента](#):
- при обнаружении неисправности, несоответствии оборудования [Абонента](#) действующим техническим требованиям, требованиям правил технической эксплуатации (ПТЭ) оборудования или при возникновении обстоятельств неопределимой силы, препятствующих качественному обслуживанию оборудования [Абонента](#);
 - [Абонент](#) использует [Технологическую площадку Оператора](#) для каких-либо незаконных целей или же получает услуги незаконным способом, эксплуатирует предоставленное оборудование с нарушением правил технической эксплуатации или использует несертифицированное оборудование;
 - существенного ухудшения состояния [Технологической площадки](#) в результате действия или бездействия [Абонента](#);
 - осуществления [Абонентом](#) иных действий, запрещенных [Договором](#), [приложениями к нему](#) и/или действующим законодательством РФ;
 - осуществления [Абонентом](#) иных действий, не предусмотренных [Договором](#) и [приложениями к нему](#), но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
 - если [Оператор](#) получает соответствующий запрос или указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа.
- 11.4. [Оператор](#) так же, сохраняя за собой все права по [Договору](#), вправе незамедлительно, с или без предварительного уведомления [Абонента](#), приостановить оказание услуг [Абоненту](#) без демонтажа оборудования и/или отключить программные и/или аппаратные средства [Абонента](#) при наличии нулевого или отрицательного баланса [Лицевого счета Абонента](#) (наличия задолженности по оплате услуг).
- В случае, если [Абонент](#) не погашает свою задолженность перед [Оператором](#) в течение 10 (десяти) дней с момента приостановления оказания услуг и/или отключения программных и/или аппаратных средств [Абонента](#), [Оператор](#) вправе демонтировать оборудование [Абонента](#) и начать списывать с [Абонента](#) стоимость услуг по хранению оборудования, равной 4340 рублям (155 у.е.) в месяц за 1 (один) [unit](#) оборудования. При этом если [Абонент](#) погасит свою задолженность и пожелает возобновить услуги, он обязан будет в том числе произвести оплату инсталляционных работ и услуг.
- 11.5. [Оператор](#) не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой [Абонентом](#) с использованием предоставленных услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.
- [Оператор](#) не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых [Абонентом](#) или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случае явного нарушения законодательства предоставление услуг может быть приостановлено [Оператором](#) без предварительного предупреждения [Абонента](#).
- 11.6. Приостановление оказания услуг и/или отключение программных или аппаратных средств [Абонента](#) осуществляется до выполнения [Абонентом](#) требований [Оператора](#) по устранению нарушений и не отменяет выполнения [Абонентом](#) всех своих обязательств по [Договору](#), включая обязательство по ежемесячным платежам. [Абонент](#) обязуется оплатить все расходы и затраты, понесенные [Оператором](#) в результате приостановления и возобновления услуг.
- Время приостановления оказания услуг в связи с нарушением [Абонентом](#) условий [Договора](#) и [приложений к нему](#) не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение [Оператором](#) своих обязательств, предусмотренных [Договором](#) и [приложениями к нему](#).