

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

CONDITIONS FOR USING INDIVIDUAL SERVICES:

РАЗМЕЩЕНИЕ (COLOCATION)

ОБОРУДОВАНИЯ

LOCATING THE EQUIPMENT (COLOCATION)

*Версия от 27 октября 2025 г.,
вступает в силу с 15 ноября 2025 г.*

*Revision dated October 27, 2025,
will come into effect from November 15, 2025*

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

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

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

TERMS AND DEFINITIONS

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

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

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

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

Мягкий грейс период – период оказания услуги после завершения оплаченного периода, в течение которого услуга оказывается Исполнителем Заказчику в полном объеме.

Soft Grace Period means the period of the service provision after the expiration of the paid period when the service is provided by the Contractor to the Customer in full.

Жесткий грейс период – период оказания услуги после завершения оплаченного периода и мягкого грейс периода, в течение которого услуга оказывается Исполнителем Заказчику в сокращенном объеме. Доступ к оборудованию по сети блокируется, однако само оборудование не отключается.

Hard Grace Period means the period of the Service provision after the expiration of the paid period and the Soft Grace Period, when the service is provided by the Contractor to the Customer in a limited volume. Network access to equipment is blocked, but the equipment remains turned on.

1. ПРЕДМЕТ

1. SUBJECT

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к услуге по размещению оборудования, предоставленного Заказчиком, в Дата-центре, с подключением к локальной сети

1.1. The Contractor provides the Customer with access to the service for placing equipment provided by the Customer in the Data Center including connection to Contractor's local network and providing

Исполнителя и обеспечением информационного обмена с сетью (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

information exchange with the network (hereinafter referred to as the "Service"). The Customer accepts and pays the Service to the Contractor.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. После того, как Заказчик оплачивает Услугу, в Панели управления учетной записью Заказчика автоматически генерируется тикет-сообщение с информацией о заказанном оборудовании, а также об особенностях предоставления Услуги. В ответе на данное тикет-сообщение Заказчик может указать дополнительные сведения, необходимые для начала оказания Услуги.

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

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

2.4. Персонал Исполнителя осуществляет приемку оборудования от Заказчика и его возврат, а также подписание условий оказания услуг без доверенности, полномочия следуют из обстановки, в частности, из наличия доступа к печати Исполнителя и нахождения представителя Исполнителя на Технической площадке.

2.5. **Требования к размещаемому оборудованию:**

2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

2.1. After the Customer pays for the Service, a ticket message is automatically generated in the Customer Profile Control Panel with information related to the ordered equipment and Service features. In response to this ticket message, the Customer may indicate additional information necessary to start the Service provision.

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

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

2.4. The Contractor's staff accepts the equipment from the Customer and returns it as well as signs the conditions of provision of services without a power of attorney; the powers follow from the situation, in particular, they depend on the availability of access to the Contractor's seal and the presence of the Contractor's representative at the Site.

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

- 2.5.1 Оборудование Заказчика, размещаемое в Дата-центре, должно пройти экспертную оценку технического специалиста Исполнителя, который, в случае несоответствия требованиям, может не принять оборудование к размещению и потребовать его замены или модификации. Технические условия размещения оборудования размещены на сайте Исполнителя по ссылке - <https://selectel.ru/about/documents/>
- 2.5.2 Размещаемое оборудование должно отвечать требованиям электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи, и иметь сертификаты соответствия Госстандарта РФ. В Дата-центре обеспечивается электроснабжение однофазным напряжением 220В и частотой 50 Гц. в случае если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электроснабжения, необходимые преобразователи предоставляются Заказчиком. Максимальная потребляемая мощность каждой единицы оборудования не должна превышать 3000 Вт. отребляемая мощность каждой единицы оборудования, включенная в стоимость услуги равна 300 Вт, и может быть увеличена путем заказа дополнительной услуги. Исполнитель оставляет за собой право провести замер потребляемой мощности размещаемого оборудования и в случае превышения оплаченной мощности уведомить заказчика докупить требуемое количество до необходимого значения либо отказать в предоставлении Услуги.
- 2.5.3 Оборудование должно иметь возможность подключения к коммутатору Ethernet по кабелю типа "витая пара" (разъем RJ-45). в случае если оборудование имеет иной интерфейс, все необходимые медиаконвертеры предоставляет Заказчик.
- 2.5.1. The Customer's equipment which is located in the Data Center shall undergo an expert assessment of the Contractor's technical specialist, who may not accept the equipment for locating and require its replacement or modification in case of non-compliance with the requirements. Technical conditions of equipment colocation are posted on the Contractor website <https://selectel.ru/en/about/documents/>
- 2.5.2. Equipment located shall meet electrical safety requirements for the equipment types located in communication hubs, and have certificates of conformity of the Russian Federation State Standard. The Data Center provides power supply monophase voltage of 220V and frequency of 50 Hz. In case the equipment installed requires other parameters of power supply, the necessary converters are provided by the Customer. Maximum power consumption of each piece of equipment shall not exceed 3000 W. ower consumption of each piece of equipment included in the service cost is 300 W, and can be increased by ordering an additional service. The Contractor reserves a right to measure consumed power of the equipment located and if the paid capacity is exceeded, to notify the Customer to purchase-up the required amount to reach the required value or to refuse in Service provision.
- 2.5.3. The equipment shall have an option of connection to the Ethernet commutator switch with twisted-wire pair (RJ-45 contact). In case the equipment has a different interface, all the necessary media converters are provided by the Customer.

- 2.5.4 Размещаемое оборудование должно иметь возможность монтажа в 19-ти дюймовую Серверную стойку, иметь формат rackmount и предоставляться Заказчиком с комплектом необходимых для монтажа и подключения материалов (шнуров электропитания, крепежа, рельсов), в противном случае Исполнитель сохраняет за собой право отказать в размещении оборудования Заказчика.
- 2.5.4. The equipment to be placed must have the possibility of installation in a 19-inch Server cabinet, have the rackmount format and be provided by the Customer with a set of materials necessary for installation and connection (power cords, fasteners, rails), otherwise the Contractor reserves the right to deny placement of the Customer's equipment.
- 2.5.5 При размещении единицы оборудования, состоящей из нескольких серверов ("blade server"), Заказчик должен заказать услугу "Размещение сервера 1U" в количестве равном количеству серверов в единице оборудования.
- 2.5.5. When locating a piece of equipment consisting of several servers ("blade server"), the Customer shall order "1U Server Location" service in an amount equal to the number of servers in one piece of equipment.
- 2.5.6 При размещении единицы оборудования его габариты не должны быть больше максимальных габаритов Серверной стойки. Информация относительно максимальных габаритов Серверной стойки предоставляется Исполнителем по запросу в Тикет-системе.
- 2.5.6. When placing a piece of equipment, its dimensions may not exceed the maximum dimensions of the Server Cabinet. The information about the maximum dimensions of the Server Cabinet is provided by the Contractor upon request in the Ticket System.
- 2.5.7 Запрещается размещение любого радиочастотного оборудования, включая точки доступа Wi-Fi, а также использование Заказчиком оборудования в качестве точек доступа Wi-Fi. Иное может быть согласовано Сторонами в Тикет-системе. Исполнитель вправе проводить проверки наличия несогласованного радиочастотного оборудования и точек доступа.
- 2.5.7. It is prohibited to place any radio frequency equipment, including Wi-Fi access points, or to use the Customer's equipment as Wi-Fi access points, unless agreed otherwise by the Parties in the Ticket System. The Contractor shall have the right to check for the presence of any unapproved radio frequency equipment and access points.
- 2.6 **Порядок доставки и подключения оборудования:**
- 2.6. **Order of equipment delivery and connection:**
- 2.6.1 Заказчик за 1 (один) рабочий день сообщает Исполнителю через Тикет-систему о планируемой доставке оборудования, с указанием типа оборудования, фамилии, имени, отчества, паспортных данных
- 2.6.1. The Customer informs the Contractor via Ticket system of the planned equipment delivery, indicating the type of equipment, name and passport data of the Customer representative who will deliver the equipment 1 (one) working day in advance.

представителя Заказчика, который доставит оборудование.

2.6.2 Заказчик обеспечивает доставку своего оборудования в Дата-центр с последующей передачей Исполнителю, о чём составляется Акт приема оборудования, форма Акта https://selectel.ru/media/files/docs_ru/act_po.pdf, с указанием паспортных данных представителя Заказчика, доставившего оборудование. Необходимо приложить доверенность на право передачи Оборудования и поставить печать организации Заказчика (при ее наличии в организации Заказчика). При отсутствии Акта приема оборудования и, при необходимости, подписанных со стороны Заказчика условий оказания услуг технический специалист Исполнителя может не принять оборудование к размещению и потребовать наличие и заполнение указанных документов.

2.6.3 С целью обеспечения информационной и физической безопасности, персонал Исполнителя вправе провести проверку устанавливаемого Заказчиком оборудования. Проверка может проводиться как при первоначальной установке оборудования, так и после каждого случая технического обслуживания силами Заказчика, и может включать осмотр каждой единицы оборудования изнутри. Указанная проверка производится в присутствии представителя Заказчика. В случае если оборудование не соответствует требованиям информационной и физической безопасности составляется акт с указанием причин, по которым оборудование не принято к установке.

2.6.4 Оборудование Заказчика принимается Исполнителем только после оплаты Услуги, подключения к сети и эксплуатации оборудования. Оборудование Заказчика устанавливается сотрудниками

2.6.2. The Customer ensures the delivery of equipment to the Data center and its subsequent transfer to the Contractor, in witness thereof an Equipment acceptance certificate is executed; the Certificate form https://selectel.ru/media/files/docs_ru/act_po.pdf contains the passport personal details of the Customer's representative who has delivered the equipment. It is required to attach the power of attorney, which empowers to transfer the Equipment, and to affix the seal of the Customer's entity (if available in the entity). In the absence of the Equipment Acceptance Certificate and, if required, the Conditions for the Provision of Services signed by the Customer, the Contractor's technical representative has the right not to accept the equipment for colocation and may require to provide and fill in the documents.

2.6.3. In order to ensure information and physical security, the Contractor's personnel are entitled to check the equipment installed by the Customer. Inspection can be carried out both during the initial installation of equipment, and after each case of maintenance by the Customer, and may include inspection of each piece of equipment from the inside. The above-mentioned inspection is carried out in the presence of the Customer representative. If the equipment does not meet the requirements of information and physical security, an act indicating the reasons for which the equipment was not accepted for installation is made.

2.6.4. The Customer's equipment is accepted by the Contractor only after payment for the Service, connection to network and operation of the equipment. The Customer's equipment is installed by the Contractor's employees within 1 (one)

- Исполнителя в течение 1 (одного) рабочего дня после доставки оборудования в Дата-центр, если не оговорено иное.
- business day after the equipment is delivered to Data Center, unless otherwise agreed.
- 2.6.5 При размещении оборудования или до его подключения Заказчик сообщает Исполнителю сведения, необходимые для правильной организации взаимодействия по техническим вопросам.
- 2.6.5. When locating the equipment or before connecting it, the Customer informs the Contractor of the information necessary for proper technical issues interaction organization.
- 2.6.6 В случае размещения USB устройств, как отдельной единицы оборудования, USB устройство подключается к USB-серверу Исполнителя. Исполнитель предоставляет специализированное ПО и данные для доступа для подключения USB-устройства в операционной системе на сервере Заказчика. К размещению не предусмотрены все виды накопителей.
- 2.6.6. In the case of locating USB devices as a separate piece of equipment, the USB device is connected to the USB-server of the Contractor. The Contractor provides specialized software and access data for the USB-device connection on the Customers server. All types of storage drives are not intended for placement.
- 2.6.7 В целях обеспечения стабильной работы сетевого оборудования количество MAC адресов на портах доступа ограничено до 25 шт. на порт. Количество MAC адресов может быть увеличено по заявке Заказчика.
- 2.6.7. In order to ensure the stable operation of network equipment, the number of MAC addresses on the access ports is limited to 25 per port. The number of MAC addresses can be increased at the request of the Customer.
- 2.6.8 По завершении установки оборудования в Дата-центре, Исполнитель информирует Заказчика через Тикет-систему и/или по электронной почте о подключении.
- 2.6.8. Upon completion of the equipment installation in the Data Center, the Contractor notifies the Customer of the connection via Ticket system and/or by e-mail.
- 2.7 **Порядок эксплуатации оборудования:**
- 2.7. **Equipment operation procedure:**
- 2.7.1 Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на размещенном оборудовании требуемое ему программное обеспечение.
- 2.7.1. The Customer operates the equipment independently by means of remote access via public communication networks with independent installation of required software on the equipment located.
- 2.7.2 По запросу уполномоченных органов сотрудники Исполнителя могут осуществлять управление, оборудованием Заказчика, включая, но, не ограничиваясь, вводом любых
- 2.7.2. At the request of authorised agencies, the Contractor's employees may manage the Customer's equipment, including, but not limited to, entering any commands from the console, shutting down or restarting

команд с консоли, остановку или перезапуск оборудования, проведение тестирования или иных действий, направленных на осуществление эксплуатации оборудования или его частей.

the equipment, testing the equipment or performing other actions related to the operation of the equipment or its parts.

2.7.3 Изменение Технической площадки размещения оборудования возможно по согласованию Сторон в Тикет-системе.

2.7.3. Changes in the Equipment Service Platform are allowed upon coordination between the Parties in the Ticket System.

2.8 Порядок физического доступа к оборудованию:

2.8. Procedure for physical access to equipment:

2.8.1 Заказчик имеет право на проведение профилактических или иных работ на своем оборудовании, размещенном Дата-центре - круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

2.8.1. The Customer has a right to carry out preventive or other works on its equipment located in Data Center - around the clock, 7 days a week, 365 days a year.

2.8.2 К указанным работам допускаются технические специалисты Заказчика, список которых (с указанием фамилии, имени, отчества, паспортных данных) должен быть предоставлен не менее чем за 1 (один) рабочий день до проведения работ, через Тикет-систему. Срок подачи заявки на проведение работ может быть сокращен по соглашению Сторон или при аварийной ситуации в Дата-центре Исполнителя.

2.8.2. The Customer's technical specialists, list of whom (with indication of name, passport data) shall be provided via Ticket system at least 1 (one) business day before commencing the works are admitted to specified works. The period of filing an application for work can be reduced upon agreement between the Parties or in case of an emergency in the Contractor's Data Center.

2.8.3 Одновременно в Дата-центре допускается присутствие не более двух технических специалистов Заказчика.

2.8.3. Presence of not more than two technical specialists of the Customer at the same time is allowed in Data Center.

2.8.4 Для проведения профилактических работ оборудование Заказчика выключается и переносится на специально оборудованное рабочее место. На рабочем месте оборудование подключается к сети электроснабжения. Для проведения работ предоставляются монитор и клавиатура.

2.8.4. For preventive maintenance, the Customer's equipment shall be turned off and transferred to a specially equipped workstation. At the workstation the equipment is connected to power supply network. A monitor and keyboard are provided for performing maintenance.

2.8.5 Доступ представителей Заказчика и проведение профилактических работ в технологических помещениях Исполнителя, предназначенных для размещения оборудования, не допускается.

2.8.5. Access of the Customer's representatives and carrying out preventive works in the technological premises of the Contractor intended for equipment location is not allowed.

- | | |
|--|---|
| <p>2.8.6 Работы с оборудованием Заказчика могут производиться не чаще, чем 2 (два) раза в неделю и не более 6 (шести) часов в неделю. Технический персонал Исполнителя должен быть извещен о предстоящем проведении профилактических работ не менее чем за 1 (один) рабочий день до их начала.</p> | <p>2.8.6. Works with the equipment of the Customer can be performed not more than 2 (two) times a week and for the duration of not more than 6 (six) hours a week. The Contractor's technical personnel shall be notified of the upcoming maintenance works at least 1 (one) business day before they start.</p> |
| <p>2.8.7 При нахождении в серверной представителям Заказчика запрещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ курение; ▪ осуществлять любые виды фото или видеосъемки без разрешения представителя Исполнителя; ▪ пронос и употребление продуктов питания и напитков; ▪ эксплуатация оборудования или проведение работ, которые могут нанести повреждения помещениям и оборудованию Дата-центра или представлять угрозу людям; ▪ выполнять подключение к оборудованию, не принадлежащему Заказчику; ▪ вносить изменения в коммутацию Оборудования; ▪ включать или отключать инженерное оборудование Дата-центра. | <p>2.8.7. When in server rooms, it is prohibited for the Customer's representatives:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ to smoke; ▪ to carry out any kind of photo or video shooting without the permission of the Customer's representative; ▪ to bring and consume food and beverages; ▪ to operate the equipment or perform works that can damage the premises and equipment of Data Center or jeopardize other people; ▪ to connect to equipment not owned by the Customer; ▪ to make changes to the Equipment changeover; ▪ to enable or disable Data Center engineering equipment. |
| <p>2.8.8 Исполнитель вправе отказать Заказчику в доступе к оборудованию при наличии у Заказчика задолженности по оплате.</p> | <p>2.8.8. The Contractor has a right to deny access to equipment of the Customer if the Customer has payment arrears.</p> |
| <p>2.9 Порядок отключения оборудования:</p> | <p>2.9. Equipment disconnection procedure:</p> |
| <p>2.9.1 При расторжении Соглашения с Заказчиком, а также при замене его оборудования, Исполнитель в срок не более 3 (трех) рабочих дней после обращения Заказчика отключает соответствующее оборудование Заказчика. Оборудование также отключается при окончании предоставления Услуги.</p> | <p>2.9.1. Upon termination of the Agreement with the Customer, as well as when replacing its equipment, the Contractor disconnects the Customer's corresponding equipment within not more than 3 (three) business days following the Customer's request. The equipment is also deactivated upon the end of the Service provision.</p> |
| <p>2.9.2 Отключение оборудования осуществляется способом, указанным при передаче оборудования. В случае</p> | <p>2.9.2. The equipment is disconnected by the procedure specified for the equipment transfer. If the Customer has not informed</p> |

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

the Contractor's personnel in advance about the method of switching off the equipment, it will be switched off by the method that the personnel consider appropriate. In this case, the Contractor is not responsible for the correct operation of the software of the placed equipment after such a shutdown.

2.9.3 Возврат оборудования Заказчику производится на Технической площадке по адресу, указанному в Акте приема оборудования, если иное не указано в Условиях и не согласовано Сторонами в Тикет-системе. Представитель Исполнителя выдаёт оборудование лицу уполномоченному Заказчиком, если не оговорено иное, о чём составляется Акт возврата оборудования, форма Акта доступна по адресу https://selectel.ru/media/files/docs_ru/act_vo.pdf, с указанием паспортных данных представителя Заказчика. Необходимо приложить доверенность на право получения Оборудования, поставить печать организации Заказчика (при ее наличии в организации Заказчика). В Акте следует указать количество единиц возвращаемого оборудования.

2.9.3. The equipment shall be returned to the Customer on the Service Platform at the address indicated in the Equipment Acceptance Certificate unless otherwise specified in the Terms and agreed between the Parties in the Ticket System. Unless otherwise agreed, the Contractor's representative shall deliver the equipment to the person authorized by the Customer with the Equipment Return Certificate to be executed using the form shared at https://selectel.ru/media/files/docs_ru/act_vo.pdf indicating the passport data of the Customer's representative. It is required to attach the power of attorney, which empowers to transfer the Equipment and to affix the seal of the Customer's entity (if available in the entity). The Certificate shall include the number of units of the returned equipment.

2.9.4 Исполнитель вправе отказать Заказчику в возврате оборудования при наличии у него задолженности по оплате.

2.9.4. The Contractor has a right to refuse the Customer in returning of the equipment if he has payment arrears.

2.9.5 Возврат оборудования Заказчику производится только в рабочее время, либо по согласованию Сторон.

2.9.5. The equipment is returned to the Customer only during working hours, or as agreed by the Parties.

2.10 Правила использования IP-KVM:

2.10. Terms of using IP-KVM:

2.10.1 Устройство подключается непосредственно к портам VGA (или аналогичный по назначению), USB, PS/2 сервера.

2.10.1. The device is connected directly to VGA (or similar in purpose) ports, USB, PS/2 server.

2.10.2 Для корректной работы IP-KVM Заказчику требуется подключение к сети Интернет на скорости не менее 64 Кбит/с и использование любого

2.10.2. The Customer needs to have the Internet connection with a speed of at least 64 Kbps and the usage of any browser with the permit for pop-ups to

браузера с разрешением на всплывающие окна; кроме того, в операционной среде клиента должно быть установлено ПО Java Runtime Environment (JRE).

provide the IP-KVM correct operation; Java Runtime Environment (JRE) software shall be installed in the Customer's operating system apart from that.

2.10.3 Всю ответственность за невозможность использования устройства несет Заказчик. Исполнитель лишь гарантирует возможность подключения к устройству по предоставленным реквизитам доступа.

2.10.3. The customer is solely responsible for the inability to use the device. The contractor only guarantees the ability to connect to the device using the submitted access details.

2.10.4 Заказчику через Тикет-систему предоставляются уникальные реквизиты доступа к услуге на время использования услуги.

2.10.4. The Customer is provided with the unique access details for the duration of the Service via the Ticket-system.

2.10.5 Максимальное время предоставления услуги - не более 10 часов в месяц если это не оговорено отдельно. По истечении указанного времени услуга может быть прекращена без дополнительного уведомления Заказчика.

2.10.5. The maximum service provision time is not more than 10 hours per month unless otherwise is agreed. Upon the expiry of indicated period the service may be terminated without further notice to the Customer.

2.10.6 Единоновременно на один аккаунт бесплатно может быть выделено не более одного IP-KVM. При необходимости, клиент может заказать дополнительную услугу "постоянное подключение IP-KVM".

2.10.6. Not more than one IP-KVM can be provided for one Account for free. If necessary, the client can order additional "permanent IP-KVM connection" service.

2.10.7 Услуга предоставляется по заявке Заказчика поданной через Тикет-систему в течение 4-х часов при наличии технической возможности.

2.10.7. The service is provided at the request of the Customer that is submitted via the Ticket system within 4 hours, subject to the availability of technical capabilities.

3 ОПЛАТА УСЛУГИ

3. PAYMENT FOR THE SERVICE

3.1 Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением.

3.1 Unless otherwise established by these Terms and Conditions, the Service is paid in the manner, time and form established by the Agreement.

3.2 Исполнитель вправе оказывать Услуги в долг вплоть до момента окончания предоставления Услуги. Оказанные в долг услуги подлежат обязательной оплате. Оказание Услуги в долг осуществляется посуточно. Оказание Услуги не будет осуществляться

3.2 The Contractor may provide Services on credit until the end of the Service provision. Services provided on credit are subject to mandatory payment. The provision of services on credit is performed on a day-by-day basis. The contractor will not provide the Service in

Исполнителем в случае отказа Заказчика от Услуги до завершения оплаченного периода.

case of the Customer's refusal from the Service before the end of the paid period.

4 ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1 Окончание предоставления услуги по общему правилу осуществляется после завершения Мягкого и Жесткого грейс периодов.

4.2 Окончание предоставления Услуги с подключенной функцией автопродления (автоматического платежа, в том числе автоматического ежемесячного платежа) Услуги осуществляется следующим образом:

4.2.1 Мягкий грейс период составляет 96 часов. Жесткий грейс период заканчивается через 240 часов с момента завершения оплаченного периода. Исполнитель имеет право исключить выходные и праздничные дни при расчете сроков завершения Грейс периодов, продлив тем самым указанные сроки:

4.2.1.1 В случае пополнения Лицевого счета Заказчика в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги, указанная денежная сумма списывается автоматически, а Услуга продлевается на новый период с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.

4.2.1.2 В случае непополнения Лицевого счета Заказчика в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги, Исполнитель имеет право отключить оборудование по питанию, демонтировать его и переместить на склад временного хранения.

4 END OF SERVICE PROVISION

4.1 According to the general rule, the service provision shall be terminated upon the end of the Soft and Hard Grace Periods.

4.2 The Service provision with the activated auto-renewal function (automatic payment, including automatic monthly payment) shall be terminated as follows:

4.2.1 The Soft Grace Period is 96 hours. The Hard Grace Period shall end in 240 hours from the end of the paid period. The Contractor may exclude weekends and holidays from the calculation of Grace Periods, thereby extending the indicated periods:

4.2.1.1 In case the Customer's Personal Account is replenished during the Soft Grace Period or Hard Grace Period with an amount of funds sufficient for the ordered period of the Service provision, the said amount of funds will be debited automatically, and the Service provision will be extended for a new period starting from the day following the last day of the previous paid period of the Service.

4.2.1.2 If the Customer's Personal Account is not replenished during the Soft Grace Period or the Hard Grace Period with an amount of funds sufficient for payment for the ordered period of the Service provision, the Contractor may de-energise the equipment, deinstall and transfer it to a temporary storage site/

- | | |
|--|--|
| <p>4.3 Окончание предоставления Услуги без подключенной функции автопродления (автоматического платежа, в том числе автоматического ежемесячного платежа) Услуги осуществляется следующим образом:</p> <p>4.3.1 Если сервис автопродления был отключен, Исполнитель отправляет через Тикет-систему и/или по электронной почте Заказчику уведомление о том, что оплаченный им период заканчивается.</p> <p>4.3.2 Для Услуги с отключенным автопродлением Грейс периоды не применяется. Оказание Услуги прекращается сразу по истечении оплаченного периода.</p> <p>4.3.3 Исполнитель вправе со дня прекращения предоставления Услуги отключить оборудование по питанию, демонтировать его и переместить его на склад временного хранения, Заказчик обязуется оплатить хранение оборудования.</p> <p>4.4 Стоимость хранения оборудования на складе Исполнителя составляет 30% от абонентской платы в месяц за каждый месяц хранения. В случае хранения оборудования менее одного календарного месяца Исполнитель произведет расчет в соответствии с фактическим сроком хранения оборудования.</p> <p>4.5 В случае если Заказчик в течение 6 (шести) месяцев не оплачивает хранение оборудования, а по истечении указанного срока, не забирает его со склада временного хранения, Исполнитель вправе реализовать оборудование самостоятельно путем продажи или утилизации данного оборудования, с взысканием с Заказчика расходов связанных с его утилизацией.</p> <p>4.6 В случае отказа от Услуги до истечения оплаченного периода Исполнитель</p> | <p>4.3 The Service provision without activated auto-renewal function (automatic payment, including automatic monthly payment) shall be terminated as follows:</p> <p>4.3.1 If the auto-renewal option was disabled, the Contractor shall send the Customer a notice via the Ticket System and/or e-mail on the expiring paid period.</p> <p>4.3.2 For the Service with disabled auto-renewal option, no Grace Periods are applied. The Service provision is terminated immediately upon the expiration of the paid period.</p> <p>4.3.3 The Contractor may de-energise the equipment, deinstall it and transfer it to a temporary storage site from the day of termination of the Service provision, and the Customer agrees to pay for the storage of the equipment.</p> <p>4.4 The cost of equipment storage at the Contractor's warehouse is equal to 30% of the monthly fee per each month of storage. In case that the equipment is stored for less than one calendar month, the Contractor shall calculate the cost of storage based on the actual duration of the equipment storage.</p> <p>4.5 If the Customer does not pay for equipment storage within 6 (six) months, and after the deadline does not take the equipment from the warehouse of temporary storage, the Contractor is entitled to sell or dispose the equipment and recover from the Customer costs associated with its disposal.</p> <p>4.6 In case of Service cancellation before the expiration of the paid period, the</p> |
|--|--|

возвращает стоимость неиспользованной Услуги на Лицевой счет Заказчика. Средства возвращаются только за полные неиспользованные месяцы.

Contractor returns the unused Service cost to the Customer's Personal Account. The money is refunded only for full unused months.

5 УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5 SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

5.1

Таблица № 1

5.1

Table No.1

Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности Услуги)/ Guaranteed availability (in the absence of reasons for unavailability of the Service)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году 24x7x365 - 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year
% (процент) работоспособности за месяц/ % (percent) of efficiency per month	100 %

5.2

Таблица № 2

5.2

Table No.2

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

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

5.3 The Contractor ensures the Service availability during the time specified in paragraph 5.1, with the exception of the time for emergency and preventive maintenance. The time for carrying out

является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.

preventive works is not the time of Service unavailability subject to compensation.

- | | |
|---|--|
| 5.4 Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем. | 5.4 The unavailability of the Service (ineffective time) is defined as the time interval between the moment of sending a message via the Ticket System to the Contractor's support service and the moment of completion of the recovering work by the Contractor. |
| 5.5 Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на бонусный баланс Услуги. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором услуга была недоступна. Если компенсация бонусами технически невозможна, для Сервера предоставляется компенсационный период, пропорциональный размеру компенсации. | 5.5 The compensation is defined as funds transferred by the Contractor exclusively to the Service bonus balance. The funds transfer shall be made within the first 7 (seven) working days of the month following the month in which the service was unavailable. If compensation with bonuses is technically impossible, a compensation period shall be provided for the Server proportionally to the compensation amount. |
| 5.6 Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика. | 5.6 The maximum amount of compensation is one month of free Service provision. The compensation cannot be expressed in the payment of monetary funds or credited to the Customer's account. |
| 5.7 При расчете компенсации не учитываются средства, начисленные Исполнителем ранее на Бонусный баланс (в рамках рекламных акций или за нарушение условий использования отдельных сервисов), списанные Исполнителем с Бонусного баланса в счет оплаты Услуги. | 5.7 When calculating the compensation, the monetary funds accrued earlier to the Bonus balance by the Contractor (as part of promotions or for violation of the terms and conditions for using certain services), written off by the Contractor from the Customer's Bonus balance as payment for the Services. |
| 5.8 Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика. | 5.7 The ineffective time is not subject to compensation due to force majeure or other circumstances that occurred through no fault of the Contractor. The ineffective time is not subject to compensation due to actions (inaction) of the Customer. |
| 5.9 Отключение одного канала электропитания в стойке не приводит к снижению уровня доступности Услуги, не считается даунтаймом и не подлежит компенсации. | 5.8 Disconnection of one power channel in the rack shall not reduce the level of availability of the Service, shall not be considered as down time and shall not be subject to compensation |

- | | |
|---|--|
| <p>5.9 Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещённой на сайте Исполнителя с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.</p> <p>5.9 На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 10 (десяти) календарных дней делает расчет компенсации, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.</p> <p>5.10 После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.</p> | <p>5.8 The Customer sends an application for compensation to the Contractor after the end of each month in which the Service was unavailable. The application is filled in according to the Contractor's form available on the Contractor's website specifying the ticket number indicating the Service unavailability, the total downtime, the dates of Service unavailability.</p> <p>5.9 Based on the Customer's application for compensation, the Contractor calculates the compensation within 10 (ten) calendar days, or decides to refuse in compensation provision, if the Service failed due to reasons not dependent on the Contractor or it was planned by the Contractor, of which the Customer was duly notified.</p> <p>5.10 After making a decision on the compensation provision or refusal, the Contractor shall notify the Customer thereof via the Ticket System.</p> |
|---|--|