



Дата-Центр «Зелобит»
Версия от 14 июня 2022 года,
вступает в силу 14 июня 2022 года

Утверждено
Генеральный директор
ООО «Дата-Центр «Зелобит»

Чистяков С.В.
ИНН 7801689550
ОГРН 1207800127369

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Услуга по размещению программно-аппаратного ресурса (Colocation) - услуга по размещению Оборудования Заказчика в Дата-Центре с гарантированным электропитанием, температурным и климатическим режимом, круглосуточной охраной, а также удаленным доступом к оборудованию, подключением этого оборудования к сети Интернет (далее - Услуга).

Дата-Центр (далее - ДЦ), расположенный по адресу 9-я линия Васильевского острова, 34, г. Санкт-Петербург (БЦ Magnus, этаж 1), представляет собой специализированное помещение, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление информационных сервисов и услуг с заданными параметрами качества. ДЦ соответствует классу отказоустойчивости TIER III.

Пользователь - сотрудник Заказчика или другое лицо, уполномоченное Заказчиком пользоваться Услугой.

Авторизованный e-mail - это один или несколько адресов электронной почты, указанных в регистрационной форме или заявлении Заказчика, оформленном надлежащим образом, по которым возможен прием заявок от Заказчика-юридического лица без дополнительной идентификации. Заявки клиентов-юридических лиц, отправленные с Авторизованного адреса приравниваются к заявлениям, оформленным на фирменном бланке с печатью и подписью руководителя юридического лица. Заявки на операции, связанные с расторжением договора или переоформлением абонента, не могут быть направлены посредством авторизованного адреса.

Оборудование - серверы, системы хранения данных, телекоммуникационные устройства и т.п., принадлежащие Клиенту и размещенные на территории Дата-Центра.

Интерфейсы Дата-Центра - перечень регламентируемых способов и точек коммуникации с Дата-Центром.

Центр поддержки система обмена сообщениями между Заказчиком и Дата-Центром

предоставляемой Услуги, путем передачи запросов через интерфейсы Дата-Центра.

Техническая поддержка - совокупность действий и операций по настройке и обслуживанию обращений Заказчика, направленных на обеспечение стабильной и бесперебойной работы информационных систем и сервисов в зоне ответственности Дата-Центра.

Время анализа и реагирования на обращение - период времени, начиная с зафиксированного факта Обращения Заказчика в центр поддержки Дата-Центра, до определения и классификации Обращения и начала работ по данному обращению, с уведомлением Заказчика по электронной почте.

Время обработки и выполнения обращения - период времени, с момента зафиксированного факта Обращения Заказчика в Центре поддержки Дата-Центра, до факта полного выполнения работ, указанных в Обращении и устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы.

Отчетный период технической поддержки - период времени продолжительностью 1 календарный квартал в рамках срока действия настоящего Соглашения.

Аварийная ситуация - недоступность Услуги Дата-Центра, вызванная неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Дата-Центра или его контрагентов, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты.

Инцидент - любое непредвиденное событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования программ и/или программно-аппаратных комплексов, которое вызывает или может вызвать прерывание предоставления или снижение качества используемых Услуг Заказчиком.

Обращение - зарегистрированный факт любого обращения или инцидента со стороны Заказчика или потребителя Услуги через интерфейсы Дата-Центра. В данном Соглашении есть категории - обращение на предоставление информации, обращение на обслуживание, обращение на изменение, инцидент.

Период поддержки - период времени, в течение которого сотрудник технической поддержки выполняет обработку обращений потребителей Услуги Заказчика. Период поддержки является частью периода функционирования.

Период ограниченной поддержки - период времени, в течение которого, обращения регистрируются, обращения и инциденты с приоритетом Высокий и Критический решаются, обработка остальных обращений производится в основной период поддержки. Период ограниченной поддержки является частью периода функционирования.

Период функционирования - период времени, в течение которого компоненты, обеспечивающие предоставление Услуги (Информационные системы, ПО, оборудование) функционируют. Обработка обращений выполняется на уровне их регистрации. Выполнение обращений выполняется в период поддержки.

Период технического обслуживания - период времени, в течение которого не гарантируется функционирование объектов Услуги (Информационные системы, ПО, оборудование), вследствие

возможного проведения регламентных и технических работ. Период технического обслуживания не входит в период функционирования. Период технического обслуживания согласовывается с Заказчиком дополнительно.

Плановые профилактические работы - комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Дата-Центра.

Экстренные (внеплановые) работы - комплекс работ по экстренному техническому обслуживанию, связанных с глобальными рисками для систем информационной безопасности и непрерывности бизнеса.

Аварийно-восстановительные работы - комплекс внеплановых работ, которые проводятся, в случаях периодически возникающих прерываний в оказании Услуги или в случаях существенных ухудшений параметров качества, которые могут привести к прерыванию оказания Услуги. Время перерыва равно фактическому времени выявления неисправности и восстановления функционирования Услуги.

Услуга связи - комплекс дополнительных услуг Дата-Центра для обеспечения доступа к Оборудованию Заказчика, размещенного в ДЦ, из внешних сетей связи (строительство и аренда оптоволоконных линий связи; доступ в интернет с требуемой пропускной способностью; гарантированный доступ в интернет с требуемой скоростью; пикинг; организация VPN L2, L3), предоставляемый по отдельному договору оказания услуг по сети фиксированной связи.

PDU - распределительный блок розеток бесперебойного электропитания, устанавливаемый в серверной стойке и предназначенный для подключения оборудования Заказчика.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора, заключенного между ООО «Дата-Центр «Зелобит» (далее - Исполнитель) и Заказчиком, и определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении предусмотренных Договором Услуг, а также требования к качеству услуг и сервисов, выполнение которых гарантирует Исполнитель.

В Соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества услуг Дата-Центра, размеры и порядок финансовых компенсации в случае нарушения гарантii по настоящему Соглашению. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора. Состав Услуги и порядок его изменения описаны в договоре с Заказчиком. Услуги предоставляются в рамках технологической площадки Дата-Центра, расположенного по адресу: 9-я линия Васильевского острова, 34, Санкт-Петербург (БЦ Magnus, этаж 1)).

3. ПОДДЕРЖКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

3.1. Интерфейсы подачи Обращения в Центр поддержки.

Все Обращения Заказчика, в обязательном порядке, должны подаваться утвержденным способом с использованием следующих интерфейсов/сервисов Дата-Центра:

Интерфейс/сервис	Контактная информация
Телефон	8(964) 398-00-00
Электронная почта Центра поддержки	support@zelobit.com
Электронная почта Отдела продаж	info@zelobitcom

Все обращения по Услуге могут быть приняты Дата-Центром только от сотрудника Заказчика. Для идентификации Пользователей Заказчика при обращении через интерфейсы Дата-Центра в обязательном порядке необходимо обратиться с авторизованного e-mail и сообщить информацию, указанную при заключении Договора на оказание Услуги, а именно:

- Номер договора;
- Наименование организации;

В случае если информация, переданная Заказчиком Дата-Центра, не соответствует действительности, и/или обращение произведено не с Авторизованного e-mail, Исполнитель вправе отказать в обслуживании и в обработке обращения Заказчика.

В целях повышения уровня обслуживания Клиенту рекомендуется предоставить в обращении следующую информацию:

- подробное описание ситуации, вызвавшей обращение (по возможности со скриншотами и/или графическим пояснением в форматах .jpg/.gif/.png или в других графических форматах);
- пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);
- ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.

3.2. Способы управления обращениями.

В рамках данного Соглашения выделяются пять категорий обращений:

Обращение на предоставление информации - запрос на предоставление технической информации об Услугах, включая отчёты, журналы доступа (в зависимости от программного обеспечения Дата-Центра и наличия технической возможности), обращения по остальным (общим вопросам) вопросам - по адресу: info@zelobit.com.

Обращение на обслуживание - запрос на проведение дополнительных технических работ, входящих в состав Услуги, направляется Заказчиком в письменной форме через интерфейсы Дата-Центра по адресу: support@zelobit.com.

Запрос на проведение дополнительных технических работ, не входящих в состав Услуги, направляется Заказчиком в письменной форме через интерфейсы Дата-Центра по адресу: info@zelobit.com.

Обращение на изменение - обращение Клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых Услуг, направляется по адресу: info@zelobit.com.

Обращение на доступ/ввоз/вывоз оборудования - запрос на обеспечение физического доступа для работы с оборудованием Заказчика, а также размещение и перемещение серверного оборудования в помещениях Дата-Центра направляется Заказчиком в письменной форме через интерфейсы Дата-Центра по адресу info@zelobit.com

Инцидент (Критический, Высокий, Обычный) - обращение о событии, влияющем на предоставление Услуг направляется по адресу: info@zelobit.com.

Описание критичностей и влияний Инцидента на предоставляемую Услугу:

Критический	Инцидент, приводящий к полной недоступности Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и/или инфраструктуры Дата-Центра.
Высокий	Обращение на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность, существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к Услугам, предоставляемым одному Клиенту.
Обычный	Обращение на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Заказчиком.

Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменить приоритет инцидента, преобразовать инцидент в обращение (Обращение на предоставление информации, Обращение на обслуживание, Обращение на изменение) в случае некорректной его классификации Заказчиком, с обязательным уведомлением Заказчика по электронной почте.

3.3. Приоритет обработки обращений, сроки, гарантии.

Порядок обработки обращения, определяется приоритетом. Гарантированное время реагирования, обработки и выполнения обращений (в отчётном периоде), за исключением случаев глобальной недоступности Услуги:

Категория обращения	Приоритет	Время анализа и реагирования на обращение, минуты	Максимальное время обработки и выполнения обращения, минуты	
			Уровень технической поддержки	
Инцидент	Критический	15	720	индивидуально
	Высокий	30	1440	индивидуально
	Обычный	60	2160	индивидуально
Обращение на обслуживание	Низкий	480 (только в рабочее время)	N/A	индивидуально
Обращение на изменение стандартное	Низкий	120 (только в рабочее время)	600 (только в рабочее время)	индивидуально
Обращение на изменение нестандартное типовое	Низкий	120 (только в рабочее время)	1080 (только в рабочее время)	индивидуально
Обращение на изменение нестандартное нетиповое	Низкий	120 (только в рабочее время)	N/A	индивидуально

Обращение на предоставление информации	Н/Д	1440	N/A	индивидуально
--	-----	------	-----	---------------

* Условия предоставления уровня технической поддержки Индивидуальный (VIP) согласовывается с Заказчиком дополнительно, отдельным соглашением сторон.

3.4. Периоды обслуживания.

3.4.1. В таблице описаны периоды поддержки и обслуживания Услуги, для выбранного Заказчиком уровня (Базовый 24/7, Индивидуальный) технической поддержки:

Период поддержки	Для уровня Базовый 24/7 - 24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни. Для уровня Индивидуальный - иные условия.
Период ограниченной поддержки	С 18.00 до 9:00 по местному времени (UTC +3.00)
Период функционирования	круглосуточно - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году.
Период технического обслуживания	Профилактические работы по техническому обслуживанию, связанные с прерыванием сервиса, а также с плановым отключением электроэнергии или запланированным отключением системы холодоснабжения, выполняются специалистами Дата-Центра в часы наименьшей нагрузки с обязательным оповещением по электронной почте Заказчика не менее чем за 48 часов до выполнения работ. Суммарное время профилактических работ не может превышать 6 часов в месяц.
Период экстренного технического обслуживания	Работы по экстренному техническому обслуживанию, связанные с глобальными рисками для систем информационной безопасности и непрерывности бизнеса, выполняются специалистами Дата-Центра с обязательным оповещением по электронной почте Заказчика не менее чем за 2 часа до начала работ.
Индивидуальные периоды технической поддержки	По согласованию с Заказчиком.

3.4.2. Процедура взаимодействия при проведении плановых профилактических и экстренных (внеплановых) работ.

Время проведения профилактических/экстренных работ равно фактическому времени проведения работ, изменения конфигурации и тестирования, приведших к простою оказываемых Услуг в период проведения указанных работ.

Плановые профилактические и/или экстренные (внеплановые) работы в целях усовершенствования или технического обслуживания инженерного оборудования ДЦ, не приводящие к простою/деградации Услуги, могут проводиться круглосуточно без уведомления Заказчика.

При необходимости проведения плановых профилактических/экстренных работ на оборудовании Дата-Центра, связанных с прерыванием сервиса, а также с плановым отключением электроэнергии или запланированным отключением системы ходоснабжения, уведомление ответственных лиц происходит путем отправки оповещения на Авторизованный e-mail в сроки, указанные в п.3.4.1. По факту окончания работ Исполнитель информирует Заказчика путем отправки оповещения на Авторизованный e-mail.

Исключением являются случаи, когда работы выполняются по запросу Заказчика.

Клиент должен уведомлять Дата-Центр о проведении работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности, до начала проведения таких работ.

3.4.3. Процедура взаимодействия при возникновении аварийно-восстановительных работ.

При необходимости проведения аварийно-восстановительных работ на оборудовании Дата-Центра, аварийном отключении подачи электроэнергии или при аварийном отключении системы ходоснабжения уведомление ответственных лиц происходит путем отправки оповещения на Авторизованный e-mail.

Неисправность считается устраниной, когда эксплуатационные характеристики Услуги соответствуют параметрам, гарантированным Дата-Центром в настоящем Соглашении.

По факту устранения неисправности Исполнитель информирует Заказчика об устраниной неисправности путем отправки оповещения на Авторизованный e-mail.

Уполномоченный представитель Заказчика в течение 2 (двух) часов должен подтвердить устранение неисправности или проинформировать Компанию о причинах, по которым он не может подтвердить устранение неисправности. Если Клиент не предоставляет подтверждение устранения неисправности в течение 2 часов, неисправность считается устраниной.

3.5. Метрики, параметры качества и уровня доступности Услуги.

В данном разделе приводится перечень параметров предоставления Услуги.

Исполнитель гарантирует доступность и штатное функционирование компонентов Услуги, входящих в зону ответственности Дата-Центра.

Исполнитель гарантирует Клиенту выполнение и соблюдение обязательств, указанных в п.3.2; п.3.3; п.3.4 настоящего Соглашения, которые входят в зону ответственности Дата-Центра и определяются как штатное функционирование Центра поддержки и Технической поддержки предоставляемой и поддерживаемой Услуги.

Оценка доступности Услуги и ее компонент производится на основании анализа данных, полученных из собственных систем мониторинга и других информационных систем Дата-Центра (ITSM системы, системы учёта обращений и инцидентов, системы мониторинга инфраструктуры ДЦ и т.д.).

Также Исполнитель гарантирует следующие параметры:

Описание Услуги	Максимальный параметр
Технические условия для размещения оборудования, погрузочных работ, монтажа/демонтажа оборудования (в рабочие дни с 10:00 до 19:00).	8 часов после получения официального уведомления от Заказчика
Технические условия для размещения оборудования, погрузочных работ, монтажа/демонтажа оборудования (в остальное время, а также выходные и праздничные дни).	N/A
Подача электроэнергии и подключение оборудования Заказчика к электросети Дата-Центра (круглосуточно).	1 час с момента завершения монтажа оборудования

Подключение оборудования Заказчика к сети Интернет в ДЦ (в рабочие дни с 10:00 до 19:00).	Не более 2 часов с момента завершения монтажных работ
Подключение оборудования Заказчика к сети Интернет в ДЦ (в остальное время, а также выходные и праздничные дни).	N/A
Обеспечение физического доступа в машинный зал для работы с оборудованием авторизированных представителей Заказчика (круглосуточно).	30 минут после прибытия представителей Заказчика в БЦ Магнус.
Обеспечение физического доступа в машинный зал для работы с оборудованием Заказчика по предварительной заявке (в случае наличия соответствующей заявки) не авторизованных представителей Заказчика (круглосуточно).	1 час с момента прибытия представителей Заказчика в БЦ Магнус

Гарантированные значения и уровень обеспечения энергетических и климатических параметров для оборудования Заказчика.

Описание	Значение параметра	Уровень доступности, %
Температура по датчикам систем мониторинга в холодных коридорах машинных залов (круглосуточно)	18-27 °C	Не менее 99,982% в год
Влажность по датчикам систем мониторинга в машинных залах (круглосуточно)	20-80 %	Не менее 99,982% в год
Подача электроэнергии (входное напряжение)	230-400 В/50Гц	Не менее 99,982% в год

При возникновении споров о качестве предоставляемой Услуги приоритетными являются данные систем мониторинга Дата-Центра, а также данные журналов (логов) систем мониторинга и отчётов из информационных систем Дата-Центра.

3.6 Доступность Услуги и ответственность Дата-Центра.

Основным показателем качества Услуги является Доступность Услуги за отчетный период технической поддержки.

Под Доступностью Услуги понимается показатель, характеризующий гарантированное время бесперебойного предоставления Услуги в каждом отчётном периоде технической поддержки и определяется по формуле:

Период доступности Услуги = (Т период — Т недоступности) / Т период * 100%

T период — время предоставления Услуги за отчётный период технической поддержки.

T недоступности — время недоступности Услуги за отчетный период технической поддержки.

Услуга считается недоступной с момента получения обращения Заказчика об инциденте и до отправки ответа на обращение о восстановлении доступности (с учётом факта подтверждения инцидента со стороны Дата-Центра путём оповещения Заказчика на этапе обработки и реагирования на инцидент). Оповещение о недоступности приходит от Заказчика путём обращения в службу технической поддержки Дата-Центра через интерфейсы, указанные в п.3.1 настоящего Соглашения. При расчёте времени недоступности Услуги не учитываются периоды недоступности, возникшие по вине Заказчика, а также периоды Технического обслуживания (п.3.4.1), периоды ограничения предоставления Услуги в случае нарушения Заказчиком обязательств, указанных в Договоре.

Исполнитель гарантирует соблюдение Доступности Услуг в каждом отчётном периоде технической поддержки предоставления Услуги Клиенту на уровне не менее параметров, указанных в таблице ниже:

Категория	Доступность	Возможная недоступность	Безотказная работа
Подача бесперебойного электроснабжения до PDU, в которые включается серверное оборудование (подача напряжения не менее чем на один PDU)	99,98%	26м	91д 7ч 1м
Работа систем климат-контроля в машинных залах, обеспечивающих необходимые для работы оборудования климатические условия	99,98%	26м	91д 7ч 1м
Прием и отправка IP пакетов, а также кадры Ethernet в сегменте сети ДЦ (от оборудования Заказчика, размещенного в Дата-Центре, до пограничного маршрутизатора в Дата-Центре) только в рамках организации подключения оборудования Заказчика к сети Интернет.	99,98%	26м	91д 7ч 1м
Итоговая результирующая доступность Услуги:	99,98%	26м	91д 7ч 1м

При расчёте используются следующие усреднённые значения:

30.437 дней в месяце, 91.311 день в квартале, 182.621 дня в полугодии, 365.243 дней в году.

* Доступность услуг связи, приобретенных Заказчиком по отдельному договору оказания услуг по сети фиксированной связи производится отдельно в соответствии с указанными в нем условиями.

При снижении показателя ниже согласованного значения в конце отчётного периода технической поддержки наступает ответственность Дата-Центра, описанная в таблицах:

Превышение допустимого времени недоступности Услуги в отчётный период технической поддержки	Размер компенсации (от оплаченной суммы в отчетный период технической поддержки)
От 0 минут до 4-х минут	2%
От 5 минут до 43 -х минут	5%
От 44-х минут до 240 минут	10%
От 241 минуты до 720 минут	20%
От 721 минуты до 1080 минут	30%
Более 1081 минут	50%

Превышение времени реакции на обращение Заказчика об инциденте	Размер компенсации (от оплаченной суммы в отчетный период технической поддержки)
От 1 минуты до 2 часов	1%

От 2 часа 1 минуты до 4 часов	10%
От 4 часов 1 минуты до 8 часов	15%
От 12 часов 1 минуты до 18 часов	20%
От 18 часов 1 минуты и более	30%

Компенсация за недоступность Услуг в соответствующем отчетном периоде технической поддержки предоставляются Клиенту исключительно в виде вычета суммы компенсации из стоимости предоставления Услуг за следующий отчетный период технической поддержки, если Стороны не договорятся об ином возмещении.

Для получения компенсации за отчетный период технической поддержки Клиенту необходимо в течение 90 (девяноста) календарных дней с момента прерывания предоставления Услуги направить обращение в службу технической поддержки Дата-Центра, в котором указать номер лицевого счета Заказчика, период недоступности Услуги, а также желание получить компенсацию. В теме обращения следует указать «Компенсация по SLA».

В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней от даты получения данного Обращения Исполнитель обязуется предоставить Клиенту ответ, в котором будут указаны условия предоставления компенсации или мотивированный отказ от её предоставления.

На основании обращения Заказчика по завершению отчетного периода технической поддержки Исполнитель формирует итоговый перечень прерываний сервиса и вычисляет % отклонения от гарантированного уровня обслуживания, являющимся основанием к перерасчету в соответствии с размерами компенсации.

3.7. Условия предоставления перерасчета стоимости Услуг.

Исполнитель несет ответственность только за предоставляемые Услуги. Исполнитель не вмешивается в работу серверного оборудования, поэтому не может нести ответственности за работу программного обеспечения на размещаемом серверном оборудовании.

Указанные выше гарантии и компенсации не предоставляются в случае, когда недоступность Услуги была прямо или косвенно вызвана:

- причинами, находящимися за пределами контроля Дата-Центра - изменением нормативных актов, войны, вооруженных конфликтов, терроризмом, пожаром, наводнением, эпидемиями и другими стихийными бедствиями, и форс-мажорными обстоятельствами, недоступностью или нарушением функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц, сбоями программного обеспечения, разработанного третьими лицами;
- ликвидацией аварийных ситуаций, которые вызваны обстоятельствами непреодолимой силы;
- действиями самого Заказчика или уполномоченных им лиц, включая использование Заказчиком своего программного обеспечения.

4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ SLA)

В зоне ответственности Дата-Центра находятся:

- сетевое оборудование и каналы связи в ДЦ, используемые Дата-Центром для предоставления Услуги Клиенту;
- серверное и другое оборудование принадлежащие Дата-Центру и находящиеся в ДЦ;
- поддержание гарантированных значений и уровня обеспечения энергетических и климатических параметров для оборудования Заказчика.

В зоне ответственности Заказчика находятся:

- соблюдение требований законодательства РФ, авторских прав и порядка лицензирования в отношении всего ПО и Контента, размещенного на серверах Заказчика в ДЦ и созданных на

виртуальных машинах Заказчиком или его доверенными представителями.

Исполнитель не несет ответственности за:

- качество каналов связи и соединений с Интернет, находящихся вне зоны ответственности и контроля Дата-Центра;
- сбой в работоспособности услуги, вызванный действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги;
- действия третьих лиц;
- приостановка оказания услуги, связанная с проведением запланированных работ;
- приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
- упущенную выгоду;
- моральный вред;
- ущерб, вызванный стихийными бедствиями.

5. ПРОЦЕДУРЫ

5.1. Процедура изменения Соглашения.

Данное Соглашение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг по размещению программно-аппаратного ресурса, публикуется на официальном сайте Дата-Центра, по адресу <https://zelobit.com/doc> Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора и Технические условия на размещение оборудования в стойке/шкафу Исполнителя (технический регламент).

Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять настоящее Соглашение, публикуя изменения на официальном сайте Дата-Центра.

5.2. Предоставление отчётности Клиенту.

Отчёт о качестве предоставления Услуги за период и/или другая информация из систем мониторинга Дата-Центра предоставляется по запросу Заказчика по электронной почте в течение 15 рабочих дней с момента получения запроса. Изменение вида отчетности производится согласно процедуре изменения Соглашения.

5.3. Процедура прекращения предоставления Услуги.

Процедура прекращения предоставления Услуги Клиенту осуществляется путём расторжения Договора по основаниям и в порядке, предусмотренном в Договоре.

За и от имени ИСПОЛНИТЕЛЯ:

Генеральный директор

ООО «Дата-Центр «Зелобит»

С.В. Чистяков/

МП



