



Утверждено
Генеральный директор
ООО «ALEXHOST»
Скутару Александру
Число: ____/____/____ г.

Регламент №1
предоставления услуг размещения оборудования (colocation)

(в дальнейшем – Регламент)

от: ____/____/____ г.

к договору № ____/____ от: ____/____/____ г.

ООО «Alexhost», в качестве поставщика, именуемое в дальнейшем «**Оператор**», в лице директора **Скутару Александру**, и _____ в лице директора _____, именуемый в дальнейшем «**Абонент**», пришли к взаимному соглашению относительно определения оказываемых **поставщиком** услуг и цены, которая будет оплачена за услуги **получателем**, в следующем порядке:

Статья 1. Основные понятия.

1.1. Программно-аппаратный комплекс «Система информационно-справочного обслуживания и Основные услуги» создан Оператором в соответствии с Регламентом оказания телематических услуг и Регламентом оказания услуг по передаче данных, в соответствии с действующими законами, в целях предоставления Абоненту информации об оказании Услуг и/или предоставлении Продуктов, а также информации об Операторе. В Систему информационно - справочного обслуживания и Основных услуг входят:

WWW - сервер Оператора - официальный сайт Оператора, расположенный по адресу <http://www.alexhost.md> в сети Интернет, зарегистрированный в качестве средства массовой информации. На WWW - сервере Оператора Абонентам бесплатно, круглосуточно предоставляется, в том числе, вся информация, необходимая для заключения и исполнения настоящего Договора, публикуются все официальные документы Оператора и т.д.

Панель управления – учетная система Оператора (веб-интерфейс), расположенная по адресу <http://billing.alexhost.md>, в сети Интернет, предоставленная Абоненту в целях круглосуточного предоставления следующих Услуг;

- предоставления информации об оказываемых Абонентам услугах и заказанных Продуктах;
- предоставления информации об используемых Абонентом тарифах и тарифных планах на Услуги и Продукты;
- предоставления информации о состоянии Лицевого счета;
- приема информации о неисправностях, препятствующих пользованию Услугами;
- удаленного заказа, управления, изменения и отключения Услуг, удаленного заказа Продуктов;
- предоставления информации о настройках оборудования в целях пользования Услугами и Продуктами и т.д.

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

Технологическая площадка (Datacenter) - специализированные помещения, в которых размещаются серверное и сетевое оборудование и предоставляются услуги размещения оборудования. При наличии нескольких Технологических площадок, Оператор вправе выбрать площадку для размещения оборудования Абонента.

1Unit - 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 установки (этап оказания установочных услуг и работ);

второй этап – этап эксплуатации (этап оказания базовых и дополнительных услуг).

2.2. Оператор вправе изменять (соразмерно продлевать) срок предоставления установочных, базовых и дополнительных услуг в случае, если Абонент не предоставил в согласованные сроки запрашиваемые Оператором документы и информацию, требуемые для указанных услуг.

2.3. Сроки, установленные настоящим Регламентом, определяются по временному поясу г. Кишинева. При этом нерабочие дни определяются в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Для взаимодействия с Абонентом Оператор вправе привлекать третьих лиц, что не освобождает Оператора от обязанностей, предусмотренных настоящим Регламентом и Договором.

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

3.1. Для заказа данных услуг Абонент обязан заполнить соответствующую заявку, используя форму заказа на размещение сервера на WWW-сервере Оператора. На основании соответствующей заявки/заказа Оператор выписывает Абоненту счет на предоплату и согласовывает с Абонентом сроки и условия размещения оборудования.

3.2. Оператор выписывает счет на предоплату, исходя из стоимости установочных услуг и работ, и оплаты за один месяц базовых услуг, кроме стоимости трафика, в соответствии с Приложением 1.4. - Тарифы на услуги размещения оборудования (colocation). В случае заказа Абонентом дополнительных услуг, при выписки счета учитывается и стоимость дополнительных услуг. По желанию/требованию Абонента счет может быть выписан на большую сумму.

3.3. До размещения оборудования (до оказания установочных услуг) Абонент обязан:

- оплатить счет (внести предоплату) на счет Оператора;
- согласовать с Оператором срок 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, указанные в настоящей статье. Оператор также вправе не принимать оборудование Абонента в случае, если Абонент не доставил оборудование в согласованные с Оператором сроки и/или по согласованному с Оператором адресу. В этом случае, если Оператор, при нарушении Абонентом указанных условий (одного из условий) принял оборудование от Абонента, Оператор вправе с момента принятия оборудования и до момента начала этапа установки списывать с Лицевого счета Абонента стоимость услуг по хранению оборудования, равную 2500 леев в месяц за 1 (один) unit оборудования.

Статья 4. Требования к оборудованию Абонента.

4.1. Оборудование Абонента, размещаемое на Технологической площадке Оператора, должно соответствовать указанным ниже требованиям. Оборудование Абонента должно пройти экспертную оценку технического представителя Оператора, который вправе отказать в принятии оборудования, потребовать его замены или изменения, 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 Службы стандартизации Республики Молдова. По требованию технического персонала Оператора, Абонент должен представить:

- копию действительного сертификата соответствия, выданного государственным органом, уполномоченным на проведение сертификации соответствующего оборудования, с 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 третьих лиц (порту, линиям связи и консольному серверу).

Абонент обязан предоставлять Оператору, в установленные сроки, информацию о дополнениях и изменениях, вносимых в документацию по обслуживанию оборудования.

4.4. Оператор обеспечивает 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 400 Вт на 1 (один) unit высоты оборудования и должна быть не выше 500 Вт для единицы оборудования, высотой более 1 (один) unit. При потреблении Абонентом мощности более 400 Вт на единицу оборудования 1 (один) unit высоты или более 500 Вт на единицу оборудования высотой более 1 (один) unit Оператор вправе либо отказать Абоненту в предоставлении услуг, либо за каждые дополнительные от 1 до 400 Вт потребляемой мощности на единицу оборудования списывать абонентскую плату в размере 1340 леев 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. На другие варианты подключения оборудования все необходимые медиа - конверторы предоставляет Абонент. Оборудование подключается на скоростях 100Mbps/1 Gbps в режиме full - duplex, согласно предоставляемой Абонентом схеме подключений. Абонент обязан выполнить указанные техническим персоналом Оператора действия по настройке сетевых интерфейсов оборудования. Успешная работа (не более 1% потерь пакетов от общего числа IP пакетов) портов коммутатора Ethernet обеспечивается при пиковой загрузке не более 70% 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 программном обеспечении (BIOS) оборудования Абонента опции состояния по умолчанию «OFF» 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, в процессе размещения оборудования Абонента, не знал или не должен был знать об этих свойствах.

Статья 5. Процедура 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, а также его включения в сетевую инфраструктуру Оператора;
- обеспечить Оператору необходимые условия для проверки комплектации и работоспособности оборудования;
- лично передать Оператору оборудование, имея при себе удостоверяющий личность документ, или через 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 соответствующие крепежные элементы.

5.3. После успешной проверки оборудования Абонента (проверки соответствия оборудования выдвинутым требованиям), Оператор принимает оборудование по подписываемому уполномоченными представителями сторон Акту приема - передачи. Акт приема - передачи составляется на каждый компьютер (сервер) Абонента отдельно. Также отдельно составляются Акты приема – передачи на комплектующие, в том числе, на внешние ключи защиты, USB flash накопители, жесткие диски на салазках, hot-swap - диски сервера и т.д.

5.4. Составление Акта приема-передачи при опломбировании 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). При отсутствии винтов крепления, обклеивается стык крышки и корпуса в нескольких местах, так чтобы крышку нельзя было снять, не повредив пломбу- наклейку. На один компьютер (сервер) Абонента наклеивается не менее восьми (8) пломб.

Абонент проставляет свою подпись на каждой пломбе, наклеенной на оборудование. Об опломбировании принятого оборудования Абонента в соответствующем журнале техническим специалистом Оператора составляется запись о принятом оборудовании, номерах пломб и т.д., 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 место их наклейки.

5.5. Составление Акта приема - передачи без опломбирования оборудования:

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

Оператор регистрирует факт проведенной проверки и описание состава принятого оборудования Абонента, с проставлением подписи Абонента и технического специалиста Оператора, принявшего оборудование.

По окончании процедуры опломбирования оборудования Абонента уполномоченные представители сторон подписывают Акты 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 площадка; центральное процессорное устройство (CPU), количество, серийные и/или инвентарные номера; количество модулей памяти, их модель, серийные и/или инвентарные номера; жесткие диски, их количество, модель, объем, серийные и/или инвентарные номера; другие важные сведения (наличие CD-ROM и т.д.).

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

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

- у лица, передающего оборудование, нет никакого удостоверяющего личность документа;
- полномочия представителя Абонента не подтверждены соответствующими документами;
- документы, подтверждающие полномочия представителя Абонента, не оформлены должным образом;

- Копии документов, подтверждающих полномочия представителя Абонента, не заверены должным образом или заверены не уполномоченными на то лицами.

Перечень документов, подтверждающих полномочия представителя Абонента, правила и порядок их оформления и заверения, а также перечень документов, являющихся в соответствии с действующим законодательством удостоверением личности, опубликованы на WWW-сервере Оператора.

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

Этап установки:

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

Установка и подключение оборудования Абонента осуществляются, по мере возможности, сразу же после подписания Акта приема-передачи оборудования. Оператор вправе изменять (или соразмерно продлевать) срок предоставления установочных услуг в случае непредставления Абонентом в согласованные сроки запрашиваемых Оператором документов и/или информации, необходимой для указанных услуг.

6.2. Оператор обеспечивает присутствие своего сотрудника или сотрудников при проведении установочных работ с оборудованием Абонента. Установка и подключение оборудования Абонента осуществляется исключительно техническими специалистами Оператора.

6.3. В момент начала оказания установочных услуг Оператор списывает с Лицевого счета Абонента соответствующую сумму за установочные 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 к источнику электропитания, сетевого кабеля Ethernet, включение питания, загрузку операционной системы и проверку (внешними средствами) наличия связи.

6.5. Для размещения оборудования Абонента Оператор предоставляет необходимое пространство для монтажа 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 с технической документацией Абонента.

6.6. Для организации доступа из Интернет-сети 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, поданной из Панели управления, и оплачивается Абонентом согласно Приложению 1.4. – Тарифы на услуги размещения оборудования (colocation).

В Интернет -сети Оператора запрещена и не поддерживается технология группового вещания (multicast).

6.7. Для подключения оборудования Абонента к Интернет-сети 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 пределах не более четырех (4) IP-адресов на один компьютер (сервер). Использование IP-адресов иных провайдеров/операторов/регистратур и т.д. запрещено.

Расширение адресного пространства Абонента возможно на платной основе, согласно Приложению 1.4. –Тарифы на услуги размещения оборудования (colocation), и производится по дополнительной заявке Абонента, оформленной должным образом, из Панели управления.

6.8. По завершении вышеуказанных процедур Оператор информирует Абонента о подключении оборудования на адрес электронной почты, указанный в Панели управления. Дата и время отправки Оператором указанного электронного письма являются датой и временем окончания этапа установки.

Этап эксплуатации:

6.9. Этап эксплуатации начинается не позднее чем через один рабочий день после окончания этапа установки.

Оператор информирует Абонента о начале предоставления базовых и/или дополнительных услуг, направив соответствующее уведомление на адрес электронной почты Абонента, указанный в Панели управления. Дата и время отправки Оператором указанного уведомления являются датой и временем начала предоставления базовых и/или дополнительных слуг.

Уведомления Оператора о завершении этапа установки и о начале оказания базовых и/или дополнительных услуг могут объединяться Оператором (Оператор вправе направить Абоненту одно письмо с уведомлением о завершении тапа установки и начале предоставления базовых и/или дополнительных услуг).

6.10. Оплата базовых услуг производится Абонентом авансом ежемесячно в размере 100% (ста процентов) стоимости таких услуг и списывается со счета Абонента в полном объеме в момент предоставления прав на пользование этими слугами. Обязательным условием приобретения базовых услуг является обязательство Абонента непрерывно пользоваться этими услугами в течение всего периода эксплуатации. Услуги считаются оказанными в момент предоставления прав на пользование этими услугами.

Период эксплуатации базовых слуг – период, отсчитываемый с момента начала предоставления базовых услуг, в течение которого Абонент вправе пользоваться услугами на основании внесенного платежа. При заказе дополнительных услуг этап эксплуатации базовых слуг уменьшается пропорционально сумме заказанных дополнительных услуг.

Оплата базовых услуг не возвращается, а 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 возможном отключении подводимого к оборудованию Абонента электропитания Оператор обязан оповестить об этом Абонента не менее чем за два (2) часа до отключения по адресам электронной почты, указанным в Панели управления, и принять необходимые меры по правильному отключению оборудования Абонента.

6.13. в 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 всех остальных видов Broadcast, кроме ARP, на всех интерфейсах, подключенных к сети Оператора;
- использовать стандарты, относящиеся к данной технологии, включенные в RFC2600 STD0001 Internet Official Protocol Standards) [<http://www.rfc-base.org/txt/rfc-2600.txt>].

6.14. Оператор не гарантирует принятие почты Абонента от удаленных сетей, работа которых привела к занесению адреса такой сети в списки электронной почты, по которым программа доставки почты Оператора не осуществляет прием почты.

6.15. Другие 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 надлежащим образом оборудование Абонента, установленное на технологической площадке Оператора, 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, круглосуточную непрерывную работу: систем пожарной и охранной сигнализации; системы поддержания температурного и влажностного режима и системы автоматического пожаротушения, сертифицированных для использования в помещениях, находящихся под напряжением; систем электробезопасности; служб охраны.

7.2. Оператор не несет ответственности за работоспособность размещаемого оборудования Абонента, кроме случаев выхода из строя оборудования Абонента по вине Оператора, вследствие:

- а) нарушения режимов электропитания;
- б) нарушения установленного температурного режима;
- с) повреждений, нанесенных персоналом Оператора.

В случае сбоев в работе оборудования, выявленных Оператором, он вправе направить об этом информационное письмо Абоненту на адрес электронной почты, указанный в Панели управления.

7.3. Оператор несет ответственность за утрату или повреждение оборудования Абонента только по своей вине. Отсутствием вины Оператора считаются случаи, когда повреждение произошло из-за свойств оборудования Абонента, о которых Оператор, в момент его размещения 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 оборудования, размещенного Абонентом на технологической площадке после наступления обязанности Абонента по вывозу оборудования, Оператор несет ответственность лишь при наличии его 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 оставляющие имущества) до достижения 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, как в результате халатных и/или умышленных действий или упущений 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 разногласий между сторонами о причинах повреждения оборудования Абонента бремя доказывания и связанные с этим расходы 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 изготовителем данного оборудования, либо организацией, уполномоченной

на осуществление данных действий 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 пяти (5) рабочих дней от даты получения Акта экспертизы передать один экземпляр оригинала данного акта Оператору. Если Оператор согласен с результатами технической экспертизы, он в течение пяти (5) рабочих дней со дня получения им оригинала Акта обязан перечислить Абоненту левую стоимость восстановительного ремонта оборудования, указанную в акте, либо действительную стоимость поврежденного оборудования в леях, если балансовая стоимость ниже стоимости ремонта, на счет Абонента, согласно реквизитам, указанным в Панели управления Абонента или заявлении Абонента. Если Оператор не согласен с результатами технической экспертизы либо с заявленной стоимостью оборудования, он обязан в течение пяти (5) рабочих дней письменно известить об этом Абонента, дав Абоненту возможность передать данный спор на рассмотрение в суд.

7.12. В случае отсутствия между сторонами разногласий о причинах повреждения оборудования Абонента и признания Оператором своей ответственности за повреждение оборудования Абонента, стоимость ремонта оборудования Абонента определяется путем переговоров между Оператором и Абонентом, результат которых оформляется в виде Акта о повреждении оборудования Абонента, в котором указывается факт повреждения оборудования, время, когда оно произошло, причины повреждения оборудования и согласованная сторонами стоимость восстановительного ремонта.

Статья 8. Доступ Абонента (представителей Абонента) к оборудованию.

8.1. Абонент имеет право доступа к своему оборудованию для проведения профилактических, ремонтных или иных работ. К проведению указанных работ допускаются также представители Абонента, список которых (с указанием фамилии, имени и отчества) должен быть предоставлен Оператору заблаговременно; представители должны владеть надлежащим образом оформленную доверенность от Абонента на право проведения работ с данным оборудованием (правила и порядок оформления доверенностей опубликованы на WWW-сервере Оператора), а также документ, удостоверяющий личность.

Оператор должен быть извещен о проведении Абонентом и/или его представителями профилактических, ремонтных и иных работ не менее чем за сутки (24 часа) до их проведения, а в экстренных случаях (срочный доступ) – не менее чем за час, путем отправки авторизованной заявки через Панель управления.

8.2. График работы технологической площадки для приема Абонентов и их представителей опубликован на WWW-сервере Оператора. Внос или вынос оборудования производится по согласованию с Оператором на основании заявки, поданной с Панели управления не менее чем за сутки до визита, и только в рабочие 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 от стойки и предоставления Абоненту на специально оборудованном рабочем месте, допускающем подключение к сетям электропитания и Ethernet –сетям без изменения IP-адресов. Для проведения работ предоставляются монитор, клавиатура и манипулятор типа «мышь».

На время проведения 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 платежей за установку.

8.4. Доступ к оборудованию для проведения профилактических, ремонтных или иных работ может быть предоставлен не более чем двум представителям Абонента одновременно.

Профилактические, ремонтные и иные работы на оборудовании должны проводиться не более пяти (5) раз в течение календарного месяца, а доступ к оборудованию предоставляется не более двух раз на каждую единицу оборудования (компьютеры, серверы) Абонента в течение календарного месяца. Профилактические, ремонтные и иные работы должны проводиться в период с 10:00 до 17:00 по местному 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 допускается на платной основе, 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, санитарно-гигиенической, экологической и т.д. безопасности и техники безопасности, требования Государственной санитарной службы, а также ведомственные правила и нормы внутренних документов Оператора относительно технологической площадки и предоставленного Оператором оборудования;

- беречь имущество Оператора;
- немедленно извещать Оператора о всяком повреждении, аварии или ином событии, нанесшем (или грозящем нанести) ущерб технологической площадке и/или иному помещению и/или оборудованию, или ущерб находящемуся на технологической площадке иному имуществу, и немедленно принимать все возможные меры по предотвращению угрозы 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 запланированной деятельности. Всю ответственность за нарушение прав Оператора и третьих лиц на предоставленное программное обеспечение и/или за порчу или потерю предоставленных оборудования и технических средств несет Абонент.

8.7. в помещениях Оператора Абоненту категорически запрещается:

- курить вне специально оборудованных для этого мест;
- оставлять мусор вне специально оборудованных для этого мест;
- проносить напитки и еду на технологическую площадку;
- вносить (ввозить) в помещение здания, в котором расположена технологическая площадка, взрывчатые вещества, горючие и легковоспламеняющиеся жидкости и материалы, оружие, боеприпасы, боевые отравляющие вещества.

8.8. Абонент несет единоличную 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 отправки соответствующей заявки из Панели управления.

Размещение Абонентом нового и/или дополнительного оборудования является изменением количества заказанных ранее услуг и предоставляется Оператором только при наличии технических возможностей.

9.2. Для размещения нового и/или дополнительного оборудования Абонент обязан произвести авансовый платеж исходя из стоимости установочных слуг 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 указанием 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 слуг для нового и/или дополнительного оборудования, установочные платежи и абонентская плата за базовые и дополнительные услуги могут быть списаны Оператором с Лицевого счета Абонента.

9.3. До даты размещения нового и/или дополнительного оборудования (до оказания установочных 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 своем Лицевом счете суммы, достаточной для оплаты всех заказанных услуг;
- 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 невыполнения Абонентом условий, изложенных в п. 9.3. настоящей статьи.

Абонент не доставил оборудование в согласованные с Оператором сроки и/или не по согласованному Оператором адресу. В этом 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 установки списать с Лицевого счета Абонента стоимость услуг по хранению оборудования, равную 2700 (двум тысячам семистам) леев в месяц за 1 (один) unit оборудования.

9.5. Порядок передачи и оформления передачи оборудования, условия оказания установочных, базовых и/или дополнительных услуг описаны в соответствующих статьях настоящего Регламента.

Порядок замены оборудования.

9.6. Абонент обязан уведомить Оператора о возможной замене оборудования путем отправки Оператору соответствующей заявки из Панели управления.

9.7. При замене оборудования Абонент обязан внести аванс из расчета стоимости установочных 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, установочные платежи могут быть списаны Оператором с Лицевого счета Абонента.

9.8. До даты замены оборудования (до оказания установочных слуг) Абонент обязан:

- оплатить выставленный Оператором счет (внести аванс за установочные услуги) или обеспечить наличие на Лицевом счете суммы, остаточной для оплаты всех заказанных услуг;
- согласовать с Оператором срок 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 невыполнения Абонентом условий, указанных в п. 9.8. настоящей статьи.

9.10. В случае замены оборудования равнозначным (без изменения объема базовых услуг), пункты 9.7.- 9.9. настоящей статьи не применяются.

9.11. Порядок передачи и оформления передачи оборудования, условия оказания установочных услуг и работ описаны в соответствующих статьях настоящего Регламента.

Порядок вывоза оборудования.

9.11. Абонент обязан уведомить Оператора о возможном вывозе своего оборудования, направив Оператору соответствующую заявку из Панели управления.

9.12. До момента вывоза оборудования Абонент обязан погасить перед Оператором свою задолженность по всем услугам, при ее наличии. Оператор вправе удерживать оборудование Абонента до погашения им своей задолженности по всем услугам.

9.13. Оператор производит передачу оборудования Абоненту по Акту приема-передачи, подписываемому уполномоченными представителями сторон.

9.14. Оператор вправе не передавать оборудование Абонента в случае, когда Оператор не может проверить личность Абонента и/или его представителя:

- у лица, желающего забрать оборудование, нет никакого документа, удостоверяющего личность;
- полномочия представителя Абонента не подтверждены соответствующими документами;
- документы, подтверждающие полномочия представителя Абонента, не оформлены должным образом;
- копии документов, подтверждающих полномочия представителя Абонента, не заверены надлежащим образом или неуполномоченными на то лицами.

Список документов, подтверждающих полномочия представителя, порядок и процедура их оформления и заверения, а также список документов, являющихся в соответствии с действующим законодательством, 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 своих объектах, предварительно уведомляя об этом Абонента по электронной почте на адрес, указанный в Панели управления, **не менее чем за 48 часов до** начала работ. Общее время недоступности услуг, связанной с регламентными работами, не должно превышать десять (10) часов в месяц.

Проведение регламентных и/или профилактических работ не является перерывом в оказании услуг и не может считаться нарушением 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 выше, чем для отключенного. В подобных случаях Оператор обязуется уведомлять Абонента об отключении оборудования не менее чем за 8 часов до проведения работ, по телефону и/или электронной почте, по данным, указанным в Панели управления.

10.3. Абонент согласен с тем, что его могут затрагивать последствия действий, предпринятых Оператором для предотвращения негативных последствий действий третьих лиц, нарушающих работу системы оказания услуг Оператором. Абонент не имеет при этом никаких претензий к Оператору и предпринятым им действиям. Оператор, в свою очередь, гарантирует Абоненту приложение усилий для минимизации таких негативных последствий.

Статья 11. Другие условия.

11.1. В случае расторжении Договора и/или отказа от услуг размещения оборудования Абонент обязан вывезти свое оборудование с технологической площадки Оператора в течение 3 (трех) дней со дня отправки соответствующего требования Оператором по электронной почте на адрес Абонента, указанный в Панели управления.

В случае просрочки Абонентом срока вывоза оборудования Оператор вправе потребовать от Абонента оплаты стоимости хранения оборудования, равной 1780 (одной тысяче семистам восьмидесяти) леев в месяц за 1 (один) unit оборудования. При этом Оператор вправе списать стоимость хранения оборудования с Лицевого счета Абонента.

Оператор вправе не передавать оборудование Абоненту до погашения последним задолженности перед Оператором, в том числе, стоимости хранения оборудования.

11.2. Оператор хранит оборудование Абонента до образования на его Лицевом счете последнего задолженности в сумме не более 25 000 (двадцати пяти тысяч) леев. В случаях, когда задолженность Абонента перед Оператором за услуги (в том числе, за услуги по хранению оборудования) превышает 25 000 (двадцать пять тысяч) леев, Оператор вправе обратить оборудование Абонента в свою собственность. Положительная разница (при наличии) между стоимостью оборудования и задолженностью Абонента перед Оператором считается штрафной незначительной неустойкой, взыскиваемой Оператором с Абонента за просрочку оплаты.

11.3. Оператор, владея всеми правами 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 или несоответствия оборудования Абонента действующим техническим указаниям, техническим требованиям, нормам технической эксплуатации оборудования или при возникновении обстоятельств неопределимой силы, препятствующих качественному обслуживанию оборудования Абонента;

- Абонент использует технологическую площадку Оператора для каких-либо незаконных целей или получает услуги незаконным способом, эксплуатирует предоставленное оборудование с нарушением правил эксплуатации или использует несертифицированное оборудование;

- существенного повреждения технологической площадки в результате действия или бездействия Абонента;

- осуществления Абонентом иных действий, запрещенных Договором, приложениями к нему и/или действующим законодательством;

- осуществления Абонентом иных действий, не регулируемых 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 любого государственного, регулирующего или иного компетентного органа.

11.4. Оператор также, 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 /или аппаратные средства Абонента при наличии нулевого или отрицательного баланса Лицевого счета Абонента (наличия задолженности по оплате услуг).

В случае непогашения Абонентом своей задолженности перед Оператором в течение десяти (10) дней с момента приостановления оказания услуг и/или отключения программных и/или аппаратных средств Абонента, Оператор вправе демонтировать оборудование Абонента и начать процедуру списания стоимости услуг по хранению оборудования, равной 2700 (двум тысячам семистам) леев, в месяц за 1 (один) unit оборудования. При этом если Абонент погасит свою задолженность и пожелает возобновить услуги, он обязан будет произвести и оплату установочных работ и услуг.

11.5. Оператор не проверяет 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 никакой предварительной цензуры. В случае возможного нарушения законодательства, предоставление услуг может быть приостановлено Оператором без предупреждения Абонента.

11.6. Приостановление оказания услуг и/или отключение программных или аппаратных средств Абонента длится в течение всего периода времени до выполнения Абонентом требований Оператора по устранению нарушений и не отменяет выполнения Абонентом 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.

Статья 13. Тарифный план.

Цены параметров, включенных в составление тарифного плана, можно найти на официальной странице компании <https://ru.alexhost.md/colocation.html>.

Наименование услуги	Описание услуги	Цена/месяц	Заказанная услуга
Электроэнергия			<input type="checkbox"/>
Интернет – 100 Мбайт порт			<input type="checkbox"/>
Rack пространство			<input type="checkbox"/>
Выделенные IP-адреса			<input type="checkbox"/>
Оповещение сетей (ipv4/ipv6)			<input type="checkbox"/>
Итого			ЛЕЕВ

Статья 14. Реквизиты и подписи сторон.

Оператор

КО ООО «Alexhost»

Мун.Кишинев, ул.31 Аугуст 1989, №127,

4 эт., офис 428

Ф/к: 1013600031708

КБ «Victoriabank» АО филиал №29

VICBMD2X490

к/б: 2224229262

_____ М.П.

Абонент

_____ М.П.