

ДОГОВОР

об оказании услуг по размещению оборудования в ЦОД АО СПВБ (colocation)

г. Санкт-Петербург

Акционерное общество «Санкт-Петербургская Валютная Биржа», именуемое в дальнейшем «АО СПВБ», «Биржа», с одной стороны, и юридическое лицо, направившее оферту на заключение настоящего Договора об оказании услуг по размещению оборудования в ЦОД АО СПВБ (colocation) (далее – Договор), именуемое в дальнейшем «Клиент», с другой стороны, совместно именуемые Стороны, заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем.

1. Термины и определения

Клиент – лицо, заключившее Договор об оказании услуг по размещению оборудования в ЦОД АО СПВБ в порядке, установленном Договором.

Участник торгов – лицо, заключившее с АО СПВБ договор об обеспечении технического доступа к Торговой системе.

Торговая система – совокупность вычислительных средств, программного обеспечения, баз данных, телекоммуникационных средств и другого оборудования, обеспечивающая возможность ввода, хранения, обработки и раскрытия информации, необходимой для заключения и исполнения Договоров, заключаемых на торгах, организуемых Биржей.

ЦОД – помещения центра обработки данных по адресу: Санкт-Петербург, улица Жукова, дом 43, ЦОД «Ростелеком», зал 3 «Новая Голландия», оборудованные системами защиты от несанкционированного доступа, бесперебойного электропитания, поддержания температурно-влажностного режима, специализированными системами пожаротушения, другими инженерными системами, в которых оборудование Клиента подключается к электроснабжению для поддержания функционирования.

Зона колокации – выделенная зона ЦОД с ограниченным доступом для размещения оборудования клиентов в стойках.

Оборудование Клиента – серверы (электронные вычислительные машины), системы хранения информации, сетевые и другие устройства, размещаемые в Зоне колокации.

Юнит – место для размещения оборудования Клиента в стойке, размер которого определен в соответствии с ГОСТ 28601.1-90.

Кросс-соединение - подключение оборудования Клиента к другому оборудованию Клиента и/или оборудованию другого Клиента, размещенному в пределах зоны колокации.

2. Порядок заключения и изменения Договора

2.1. АО СПВБ размещает настоящий Договор в сети Интернет на официальном сайте АО СПВБ. Настоящий Договор адресован Участникам торгов в качестве предложения делать оферты (п. 1 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации) по типовой форме Заявления о заключении Договора, установленной приложением 2 к Договору.

2.2. Договор заключается путем направления Клиентом в АО СПВБ оферты по форме, установленной приложением 2 к Договору. Каждому заявлению Клиента о заключении

Договора присваивается уникальный абонентский номер, являющийся номером Договора. При необходимости изменения набора услуг Клиент дополнительно подает в АО СПВБ Заявление об изменении услуг по форме, установленной приложением 4 к Договору.

Перечень оказываемых по настоящему Договору услуг приводится в приложении 1 к Договору.

2.3. АО СПВБ направляет Клиенту акцепт оферты (далее - Уведомление) по форме приложения 3 к Договору, содержащий волеизъявление Биржи на заключение Договора на полученных от Клиента условиях оферты о намерении заключить Договор.

2.4. Договор считается заключенным в дату, указанную в Уведомлении, если иная дата заключения Договора не следует из содержания акцепта. Договор действует без ограничения срока. АО СПВБ вправе отказать Клиенту в предоставлении отдельных услуг, в том числе по техническим причинам.

2.5. АО СПВБ вправе в одностороннем порядке изменить условия настоящего Договора и любых Приложений к нему для Клиентов, с которыми он заключен, путем размещения нового текста Договора на официальном сайте АО СПВБ, не менее чем за один месяц до момента вступления изменений в силу, или путем письменного уведомления Клиентов об изменении Договора не менее чем за один месяц до момента вступления изменений в силу. Вышеуказанные изменения Договора могут включать в себя односторонний отказ от исполнения обязательств АО СПВБ или одностороннее изменение их условий. Опубликование нового текста Договора на официальном сайте АО СПВБ является надлежащим уведомлением Клиента об изменении условий Договора.

3. Порядок расторжения Договора

3.1. Любая из сторон вправе отказаться от исполнения Договора, направив другой стороне уведомление о расторжении по форме, установленной приложением 5 к Договору, не менее чем за один месяц до планируемой даты расторжения Договора.

3.2. В случае изменения условий Договора АО СПВБ в одностороннем порядке (п. 2.5 Договора) Клиент вправе не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до даты вступления изменений к Договору в силу направить уведомление о расторжении по форме, установленной приложением 5 к Договору, дополнив его указанием, что Договор расторгается в связи с внесением в него изменений по инициативе АО СПВБ. В этом случае договор расторгается за 1 (один) рабочий день до даты вступления в силу вышеуказанных изменений.

4. Оплата услуг

4.1. За оказание услуг по Договору АО СПВБ взимает плату в соответствии с тарифами, утвержденными в порядке, установленном внутренними нормативными документами АО СПВБ, и размещенными на сайте АО СПВБ (далее – Тарифы). Оплата услуг осуществляется на основании выставленного счета путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет АО СПВБ.

4.2. Ежемесячные платежи.

4.2.1. Счет на оплату ежемесячных платежей направляется АО СПВБ не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за оплачиваемым.

4.2.2. Счет может быть направлен АО СПВБ в виде копии по электронной почте с последующим направлением почтовой или курьерской связью (по просьбе Клиента), либо посредством системы электронного документооборота (ЭДО).

4.2.3. Обязательство по внесению ежемесячных платежей должно быть исполнено не позднее 20 (двадцатого) числа месяца, в котором был выставлен счет. В случае если

счет не был получен в установленный срок, Клиент обязан до 15 (пятнадцатого) числа месяца, в котором был выставлен счет, обратиться в АО СПВБ за повторным предоставлением счета (при этом срок исполнения обязательства по внесению платежей не изменяется). Датой исполнения обязательства по оплате считается дата зачисления денежных средств на корреспондентский счет банка, обслуживающего АО СПВБ.

4.2.4. В случае просрочки исполнения Клиентом обязательств по оплате услуг, АО СПВБ:

- вправе требовать уплаты пени в размере 0,05% (Ноль целых пять сотых процента) от суммы просроченного обязательства за каждый день просрочки;
- вправе по истечении 30 (тридцати) календарных дней просрочки приостановить оказание Клиенту услуг по Договору (в случае приостановления оказания услуг начисление ежемесячных платежей также приостанавливается).

4.2.5. В качестве меры по обеспечению исполнения обязательств Клиента, АО СПВБ вправе, в случае неисполнения Клиентом в срок обязательств по оплате услуг, удерживать Оборудование Клиента до момента исполнения просроченного обязательства.

4.2.6. В случае если услуга начала предоставляться до 15 числа первого оплачиваемого календарного месяца включительно, то взимается полная сумма соответствующего ежемесячного платежа. В случае если услуга начала предоставляться после 15 числа первого оплачиваемого календарного месяца, то взимается половина суммы соответствующего ежемесячного платежа.

4.2.7. В случае если оказание услуги было прекращено до 15 числа (включительно) последнего оплачиваемого календарного месяца, то взимается половина суммы соответствующего ежемесячного платежа. В случае если оказание услуги было прекращено после 15 числа последнего оплачиваемого месяца, то взимается полная сумма ежемесячного платежа.

4.2.8. По итогам каждого календарного месяца, в течение которого оказывались услуги, стороны подписывают акт об оказании услуг по форме приложения 6 к Договору. Акт направляется АО СПВБ Клиенту не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за месяцем, в котором оказывалась услуга. В случае если акт не был получен Клиентом до 20 (двадцатого) числа, Клиент обязан обратиться в АО СПВБ за повторным предоставлением акта. Клиент обязан подписать полученный акт об оказании услуг и вернуть его в АО СПВБ до окончания месяца, следующего за месяцем, по итогам которого акт подлежит подписанию. Непредоставление подписанного Клиентом акта в установленные сроки, при условии отсутствия поступивших от Клиента письменных возражений по акту, считается согласием Клиента с фактом оказания указанных в акте услуг.

5. Ограничение ответственности

5.1. АО СПВБ несет ответственность за причиненные Клиенту убытки в размере, не превышающем сумму, уплаченную Клиентом за месяц, в течение которого возникло основание возмещения убытков.

5.2. АО СПВБ не несет ответственность:

- за упущенную выгоду, за исключением случаев умышленного нарушения обязательств;

- за убытки, понесенные Клиентом в связи с неисправностью программно-аппаратных средств, если такая неисправность не является следствием умысла или грубой неосторожности со стороны АО СПВБ;
- за приостановление оказания всех или отдельных видов услуг, оказываемых в соответствии с настоящим Договором, в случае несоблюдения Клиентом положений настоящего Договора, договора об обеспечении технического доступа к Торговой системе также положений иных внутренних документов АО СПВБ;
- за приостановление оказания всех или отдельных видов услуг, оказываемых в соответствии с настоящим Договором в случае необходимости экстренного отключения оборудования по причинам, указываемым ниже.

5.3. Причины, которые могут вызвать экстренное отключение оборудования:

- аварийные ситуации в ЦОД;
- обстоятельства непреодолимой силы;
- превышение пределов нормального функционирования оборудования (в том числе по параметрам энергопотребления и тепловыделения);
- угроза причинения ущерба оборудованию других клиентов, инфраструктуре ЦОД, а также жизни и здоровью людей;
- наличие внешних признаков неисправностей, таких как: признаки дыма, запах горелой изоляции, превышение действующих для серверного помещения норм по шуму и вибрации и других признаков, которые могут быть определены АО СПВБ в качестве безусловных признаков неисправности и непригодности к дальнейшему использованию оборудования;
- при возникновении непредвиденных ситуаций, которые, по мнению АО СПВБ, могут привести к полной или частичной порче и/или утрате оборудования.

5.4. Экстренное отключение оборудования может быть произведено без согласования с Клиентом – в случаях отсутствия возможности связи с Клиентом в течение 2 (двух) минут после возникновения инцидента, вызвавшего необходимость экстренного отключения, либо в случае действия автоматических систем. В таком случае АО СПВБ уведомит Клиента об отключении при первой возможности.

5.5. После устранения причины экстренного отключения оборудование может быть включено в рамках процесса технического обслуживания и выполнения работ в ЦОД.

5.6. В случае, если действия Клиента повлекли за собой претензии третьих лиц и/или государственных органов, Клиент, совершивший такие действия, обязан по письменному требованию АО СПВБ возместить все убытки и расходы АО СПВБ, в том числе, связанные с возмещением АО СПВБ убытков третьим лицам и/или выплатой штрафов в связи с урегулированием указанных претензий.

6. Разрешение споров

6.1. К правам и обязанностям сторон по Договору применяется право Российской Федерации.

6.2. По всем вопросам, не урегулированным Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

6.3. Стороны будут стремиться разрешать любые споры по Договору путем переговоров в течение 30 календарных дней. При невозможности разрешить спор путем переговоров, споры передаются на рассмотрение в Арбитражный суд города Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

6.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, таких как, например, наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия, эпидемия, война, восстания, беспорядки, забастовки (за исключением забастовок работников Сторон) и другие события, находящиеся вне разумного предвидения и контроля Сторон.

6.5. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, срок исполнения обязательств, зафиксированный в Договоре, отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

6.6. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, должна в течение 7 (семи) рабочих дней письменно известить другую Сторону о наступлении и прекращении действия обстоятельств непреодолимой силы. Надлежащим подтверждением наличия указанных выше обстоятельств и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые соответствующими уполномоченными (компетентными) органами или организациями.

6.7. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 3 (трех) месяцев, то любая из Сторон вправе отказаться от Договора в одностороннем внесудебном порядке, уведомив об этом другую Сторону не менее чем за 30 (тридцать) дней до даты расторжения. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь право потребовать от другой Стороны возмещения возможных убытков.

7. Конфиденциальность

7.1. Стороны обязуются рассматривать информацию, полученную в результате исполнения Договора, в том числе полученную при посещении ЦОД, как конфиденциальную информацию и не будут раскрывать ее третьим лицам (за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором, а также, когда предоставление такой информации обязательно в соответствии с действующим законодательством РФ, при предоставлении такой информации страховщикам, аудиторам и иным консультантам АО СПВБ), если иное не будет согласовано между АО СПВБ и Клиентом.

7.2. Сторона вправе передавать персональные данные другой Стороне при наличии правовых оснований для такой передачи, если обработка таких персональных данных необходима для заключения и исполнения Договора. При этом каждая из Сторон является оператором персональных данных, за исключением случаев, когда обработка персональных данных осуществляется по поручению.

При обработке персональных данных Стороны обязуются:

- обрабатывать персональные данные исключительно в целях и способами, необходимыми для заключения и исполнения Договора;
- соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные законодательством Российской Федерации;
- обеспечивать конфиденциальность и безопасность персональных данных;
- принимать (обеспечивать принятие) необходимые меры для защиты персональных данных.

Сторона, передающая персональные данные, заверяет по смыслу статьи 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации принимающую Сторону в том, что передающей Стороной обеспечены законные основания для передачи принимающей Стороне и совершения принимающей Стороной действий по обработке персональных данных.

Стороны установили, что обязанность информирования субъектов персональных данных, о

начале обработки их персональных данных принимающей Стороной несет передающая Сторона.

7.3. Стороны настоящим заверяют и гарантируют, что соблюдают и обязуются соблюдать применимые нормы законодательства о противодействии коррупции (далее – Антикоррупционные нормы).

При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны не совершают действий, которые противоречат Антикоррупционным нормам (в том числе получение или дача взятки, коммерческий подкуп, посредничество во взяточничестве или в коммерческом подкупе, злоупотребление полномочиями), и прилагают все необходимые и допустимые усилия для обеспечения соблюдения Антикоррупционных норм их дочерними, зависимыми и аффилированными организациями.

Сторона, получившая сведения о совершенном или готовящемся нарушении Антикоррупционных норм при заключении и (или) исполнении настоящего Договора, обязана незамедлительно уведомить об этом другую Сторону в письменной форме в порядке, предусмотренном Договором. Уведомление должно включать описание совершенного или готовящегося нарушения Антикоррупционных норм, все имеющиеся у уведомляющей Стороны подтверждающие документы.

За нарушение Антикоррупционных норм Стороны несут ответственность, установленную применимым законодательством.

8. Реквизиты АО СПВБ

Наименование: Акционерное общество «Санкт-Петербургская Валютная Биржа»

Юридический адрес: 199178, г. Санкт-Петербург, вн.тер. г. муниципальный округ Васильевский, линия 3-я В.О., д. 62, литера А, помещ. 39-Н

Почтовый адрес: 199178, г. Санкт-Петербург, вн.тер. г. муниципальный округ Васильевский, линия 3-я В.О., д. 62, литера А, помещ. 39-Н

Телефон: 8 (812) 655-74-00

Электронная почта: info@spvb.ru

Банковские реквизиты:

Р/с: 40701810706000000324

К/с: 30101810000000000920

БИК Банка: 044030920

Банк: СТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ Ф-Л ПАО «БАНК ПСБ» г. Санкт-Петербург

9. Приложения

Приложение 1 – Перечень оказываемых услуг

Приложение 2 – Заявление о заключении Договора;

Приложение 3 – Уведомление о заключении Договора

Приложение 4 – Заявление об изменении услуг;

Приложение 5 – Уведомление о расторжении Договора;

Приложение 6 – Акт об оказании услуг;

Приложение 7 – Акт приема/выдачи оборудования Клиента.

Приложение 1
к Договору об оказании услуг по размещению
оборудования в ЦОД АО СПВБ

1. Оказание услуг, связанных с размещением оборудования Клиента

1.1. Оборудование Клиента размещается в зоне колокации – выделенной зоне ЦОД. Оборудование размещается в специально установленных в ЦОД монтажных шкафах (стойках) для размещения оборудования.

1.2. Размещение оборудования Клиента включает в себя оказание следующих услуг:

- резервирование юнитов в стойках;
- монтаж/демонтаж оборудования;
- подключение оборудования к электропитанию и обеспечение бесперебойным электропитанием;
- ограничение доступа к оборудованию третьих лиц.

1.3. Бесперебойность электропитания обеспечивается только для оборудования, имеющего два блока питания в режиме резервирования и подключенного к двум различным вводам электропитания в стойке, и понимается как наличие электропитания хотя бы на одном из вводов.

Отсутствие электропитания на одном из вводов при наличии электропитания на другом вводе не является нештатной ситуацией.

1.4. Электропитание обеспечиваются в пределах ограничений услуги по мощности и соответствующего теплорассеивания оборудования.

1.5. Прием и монтаж оборудования Клиента при подключении или прекращении оказания услуги включаются в стоимость ежемесячного платежа. Прием и выдача оборудования оформляются актами по форме приложения 7 к Договору.

1.6. За размещение оборудования Клиент вносит ежемесячную плату в соответствии с Тарифами.

1.7. Требования к оборудованию Клиента зафиксированы в разделе 1 «Требования к оборудованию» Регламента размещения оборудования и проведения работ в Зоне колокации, утвержденного Биржей и размещенного на сайте Биржи (далее – Регламент).

1.8. Порядок выполнения работ по размещению оборудования зафиксирован в разделе 2 «Работы в зоне колокации» Регламента.

2. Размещение оборудования Клиента в зоне колокации

2.1. Оборудование Клиента размещается в стойке совместно с оборудованием других Клиентов.

2.2. Ограничение по электрической мощности блока питания единицы оборудования Клиента составляет 500 Вт в пересчете на каждый юнит, занимаемый единицей оборудования Клиента. При превышении расчетной мощности блока питания единицы размещаемого оборудования Клиента указанной величины, расчет платежей производится в соответствии с Тарифами.

3. Подключение оборудования Клиента к торговой системе Биржи

3.1. Биржа организует подключение оборудования Клиента, размещенного в зоне колокации, к сети связи Биржи и обеспечивает предоставление технического доступа к

торговой системе Биржи.

3.2. Предусмотрены варианты услуги в зависимости от выбора максимальной скорости обмена данными:

- Подключение оборудования Клиента, обеспечивающее скорость обмена данными не более 100 Мбит/с;
- Подключение оборудования Клиента, обеспечивающее скорость обмена данными не более 1 Гбит/с;
- Подключение оборудования Клиента, обеспечивающее скорость обмена данными не более 10 Гбит/с.

3.3. Параметры интерфейсов, используемые протоколы подключения и требования к конфигурации:

- Ethernet copper RJ-45 100/1000 Mb/s TCP/IP
- Ethernet FO MM Duplex LC-LC SFP/SFP+ 1/10 Gb/s TCP/IP

3.4. Услуга будет доступна для Клиента в течение 99.5% (девяносто девяти целых и пяти десятых процента) времени.

3.5. Биржа оставляет за собой право прерывать предоставление услуги для планового обслуживания средств связи и оборудования, по возможности во внеторговое время. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении услуг, если Биржа уведомит Клиента за 24 (двадцать четыре) часа о планируемом обслуживании с указанием периода времени на такое обслуживание.

3.5. В рамках услуги предоставляется 2 (два) IP/MAC адреса.

3.6. За подключение оборудования Клиент уплачивает единовременный платеж, а также вносит ежемесячную плату за услуги связи по передаче данных в соответствии с Тарифами.

4. Организация и предоставление в пользование структурированных кабельных систем, организация кросс-соединений оборудования в зоне колокации

4.1. Биржа организует подключение оборудования Клиента, размещенного в зоне колокации, к другому оборудованию Клиента/оборудованию другого Клиента в зоне колокации. Услуга включает в себя:

- проведение работ по коммутации оборудования;
- предоставление в пользование Клиента патч-корда для организации кросс-соединения оборудования;
- предоставление в пользование Клиента емкостей внутристоечных органайзеров и/или межстоечных лотков для организации кросс-соединения оборудования.

4.2. Предусмотрены варианты услуги в зависимости от типа выполнения соединения:

- подключение, обеспечивающее скорость обмена данными не более 100 Мбит/с;
- подключение, обеспечивающее скорость обмена данными не более 1 Гбит/с;
- подключение, обеспечивающее скорость обмена данными не более 10 Гбит/с.

4.3. Услуга оказывается при размещении оборудования Клиента в зоне колокации в соответствии с Договором.

5. Организация каналов связи до оборудования Клиента

5.1. Клиент самостоятельно и за свой счет организует подключение своего оборудования, размещенного в зоне колокации, к оборудованию выбранного им оператора связи.

5.2. Биржа не оказывает услуги по организации каналов связи, коммутации оборудования, а также не предоставляет Клиенту патч-корды и SFP/SFP+ модули для указанных целей.

5.3. Все работы по прокладке, подключению и обеспечению работоспособности каналов связи от оборудования Клиента до точки присутствия оператора связи осуществляются силами Клиента или привлеченного им оператора связи по согласованию с Биржей и в соответствии с техническими правилами Биржи.

5.4. Скорость обмена данными, тип соединения и иные технические параметры подключения определяются Клиентом самостоятельно в рамках его правоотношений с оператором связи.

6. Дополнительные услуги для организации сетевых подключений

6.1. Предоставление двух дополнительных IP/MAC адресов

6.1.1. Выделение Клиенту 2 (двух) дополнительных IP/MAC адресов.

6.1.2. Услуга оказывается при наличии действующего подключения оборудования Клиента к торговой системе Биржи в соответствии с Договором.

6.2. Предоставление шестнадцати дополнительных IP/MAC адресов

6.2.1. Выделение Клиенту 16 (шестнадцати) дополнительных IP/MAC адресов.

6.2.2. Услуга оказывается при наличии действующего подключения оборудования Клиента к торговой системе Биржи в соответствии с Договором.

7. Техническая поддержка и обслуживание

7.1. Информирование клиентов

7.1.1 Для информирования клиентов Биржа организует круглосуточную информационную систему на сайте в сети Интернет по адресу: <https://spvb.ru>

7.2. Служба поддержки Биржи

7.2.1. Координация выполнения работ, изменение конфигурации услуг, разбор проблемных ситуаций, исправление недочетов, выдача технической информации и рекомендаций производится Биржей по обращениям Клиента в службу поддержки Биржи. Стоимость технической поддержки включена в стоимость услуг по настоящему Договору.

7.2.2. Рабочее время службы поддержки Биржи - с 09:00 до 20:00 по московскому времени по рабочим дням.

7.2.3. Обращения клиентов принимаются службой поддержки Биржи:

- по телефону (812) 655-74-00 – в рабочие дни с 09:00 до 20:00 по московскому времени;
- по электронной почте: colo@spvb.ru – круглосуточно;
- уведомлениями по официальным контактными данным Биржи.

7.2.4. При изменении контактных данных службы поддержки Биржи, Биржа направляет клиентам соответствующие уведомления.

7.3. Обращения по проблемам и время реакции

7.3.1. Обращение Клиента в службу поддержки Биржи по проблеме должно содержать степень серьезности проблемы, контакт ответственного сотрудника со стороны Клиента и описание проблемы (включая возможно более подробную информацию для идентификации проблемы).

7.3.2. Степень серьезности проблемы устанавливается в соответствии со следующей шкалой:

- «Критическая» - означает полную или почти полную потерю доступности или функциональности ресурса.
- «Серьезная» - означает, что ресурс потерял часть доступности или функционала, ухудшил показатели скорости, производительности, быстродействия и т.п.
- «Потенциальная» - означает, что Клиент определил проблему или потенциальную проблему, но она пока не оказывает серьезного влияния на функционирование ресурса.
- «Планируемая» - означает, что Клиент намеревается провести изменение в системе, требующее изменения настроек или других административных действий.

7.3.3. Впоследствии степень серьезности запроса может быть изменена, если Клиент и/или Биржа выяснят, что вначале она была определена неверно.

7.3.4. Обращения направляются в службу поддержки Биржи по любому из контактов, указанных п. 0 настоящего приложения.

7.3.5. Предпочтительный способ связи по проблемам уровня «Критическая» - по электронной почте с дублированием обращения по телефону.

7.3.6. Биржа обеспечит следующее время реакции в зависимости от степени серьезности запроса:

Серьезность запроса	Время реакции
«Критическая»	30 мин
«Серьезная»	3 часа
«Потенциальная»	2 рабочих дня
«Планируемая»	2 рабочих дня

Время реакции Биржи указано для обращений, поступивших и обрабатываемых в рабочее время службы поддержки. Для обращений, поступивших во вне рабочее время, время реакции Биржи может быть соответствующим образом увеличено.

7.3.7. Указанное время реакции означает, что в течение данного времени специалист Биржи приступит к обработке запроса и в зависимости от сложности, вида и объема проблемы:

- решит проблему и предоставит отчет о ее решении Клиенту;
- предоставит план-график решения проблемы или рекомендации для ее обхода;
- начнет восстановительные мероприятия;
- установит необходимость более глубокой диагностики и начнет

диагностические мероприятия;

- диагностирует проблему вне зоны ответственности Биржи и предоставит анализ проблемы Клиенту;
- проведет необходимую диагностику или анализ и свяжется с ответственным сотрудником Клиента для согласования дальнейших действий.

7.3.8. Время реакции не включает в себя время, потраченное Биржей для установления контакта с ответственным сотрудником Клиента (в том числе для уточнения необходимой для решения проблемы информации), а также на авторизацию представителя Клиента (в случае, если такая авторизация необходима).

7.3.9. Часть работ (в том числе диагностических) с оборудованием может быть отложена в связи с требованиями регламента проведения работ в соответствии с разделом 2 «Работы в зоне колокации» Регламента.

7.3.10. В случае необходимости, по окончании работ Биржа извещает Клиента о результате решения проблемы. По запросу Клиента в службу поддержки Биржа предоставляет информацию о результате решения проблемы или о статусе проблемы в процессе решения.

8. Техническое обслуживание

8.1. В рамках заказанных Клиентом услуг, описанных в настоящем приложении, Биржа производит ограниченный объем работ по технической поддержке (техническое обслуживание).

8.2. Техническое обслуживание включает в себя, в том числе:

- прием и выдачу оборудования при вносе и выносе оборудования в/из ЦОД;
- монтаж и демонтаж оборудования в стойках (при размещении или прекращении размещения оборудования, при необходимости ремонта и других работ с оборудованием);
- коммутацию/декоммутацию оборудования (при подключении/отключении сетевых услуг, при монтаже/демонтаже оборудования);
- изменение конфигурации сетевого оборудования на стороне Биржи (при подключении/отключении сетевых услуг, при изменении конфигурации сетевых услуг, при диагностике и разрешении сетевых проблем с оборудованием Клиента);
- визуальную диагностику функционирования оборудования;
- диагностику функционирования сетевых подключений к оборудованию Биржи;
- оповещение технических служб Клиента о плановых работах в зоне колокации;
- оперативное оповещение технических служб Клиента о перерывах в предоставлении сервиса в результате возникновения внештатных ситуаций;
- сопровождение представителя Клиента по доступу к оборудованию Клиента в ЦОД;
- включение/выключение оборудования;
- перезагрузку оборудования по питанию.

8.3. Все работы с оборудованием производятся в соответствии с условиями раздела 2 «Работы в зоне колокации» Регламента.

8.4. Рекомендованный порядок взаимодействия при заказе и выполнении работ технического обслуживания приведен в разделе 2.4 «Порядок взаимодействия» Регламента.

8.5. Работы в рамках технического обслуживания выполняются при наличии технической возможности.

8.6. Биржа вправе отказаться от выполнения отдельных работ в случае – по мнению Биржи – их нецелесообразности, несоответствия заказанным Клиентом услугам, или превышения объема/частоты/длительности работ по установленным Биржей ограничениям.

Приложение 2
к Договору об оказании услуг
по размещению оборудования в ЦОД АО СПВБ

*Заполняется на фирменном бланке организации
(с указанием регистрационного номера / даты документа)*

Председателю Правления
Акционерного общества
«Санкт-Петербургская Валютная Биржа»

ЗАЯВЛЕНИЕ
О ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ
ОБОРУДОВАНИЯ В ЦОД АО СПВБ

Просим рассматривать настоящее заявление как оферту о намерении заключить с АО СПВБ Договор об оказании услуг по размещению оборудования в ЦОД АО СПВБ в соответствии с условиями указанного договора, размещенными в сети Интернет на официальном сайте АО СПВБ, в отношении следующих услуг:

№	Наименование услуги	Отметка о выборе услуги	Количество в ЦОД
1	Размещение оборудования Клиента в стойке	☐	
2	Подключение оборудования Клиента к торговой сети Биржи и услуги связи по передаче данных, обеспечивающие скорость обмена данными не более:	100 Мбит/с ☐	
		1 Гбит/с ☐	
		10 Гбит/с ☐	
3	Кросс-соединение, обеспечивающее скорость обмена данными не более выбранной:	100 Мбит/с ☐	
		1 Гбит/с ☐	
		10 Гбит/с ☐	
4	Предоставление двух дополнительных IP/MAC адресов	☐	
5	Предоставление 16 дополнительных IP/MAC адресов	☐	

Особые условия _____

Направляя настоящее заявление, Заявитель подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с условиями Договора и, в случае акцепта АО СПВБ настоящего заявления (оферты), считает себя заключившим Договор с АО СПВБ, принимает его условия в полном объеме и обязуется соблюдать их с даты акцепта АО СПВБ настоящего заявления (оферты).

_____/_____/_____
Должность уполномоченного лица (подпись) (расшифровка подписи)

Ф.И.О. исполнителя

номер телефона с кодом города (номер внутреннего телефона – при наличии)

[Наименование Клиента]

Настоящим АО СПВБ подтверждает заключение с Клиентом Договора об оказании услуг по размещению оборудования в ЦОД АО СПВБ (далее – Договор) в соответствии с условиями Договора, размещенными в сети Интернет на официальном сайте АО СПВБ, путем принятия (акцепта) Заявления (оферты) Клиента о намерении заключить Договор с АО СПВБ. Датой заключения Договора является дата подписания настоящего уведомления. Договору присвоен номер [номер договора]. АО СПВБ принимает условия Договора в полном объеме и обязуется соблюдать их.

Ф.И.О. исполнителя
номер телефона с кодом города (номер внутреннего телефона – при наличии)

Приложение 4
к Договору об оказании услуг
по размещению оборудования в ЦОД АО СПВБ

*Заполняется на фирменном бланке организации
(с указанием регистрационного номера / даты документа)*

Председателю Правления
Акционерного общества
«Санкт-Петербургская Валютная Биржа»

ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ ИЗМЕНЕНИИ УСЛУГ К ДОГОВОРУ № _____ от _____
ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ ОБОРУДОВАНИЯ В ЦОД АО СПВБ

№	Наименование услуги	Отметка о выборе услуги	Кол-во подключаемых услуг в ЦОД	Кол-во отключаемых услуг в ЦОД
1	Размещение оборудования Клиента в стойке	☐		
2	Подключение оборудования Клиента к торговой сети Биржи и услуги связи по передаче данных, обеспечивающие скорость обмена данными не более:	100 Мбит/с ☐		
		1 Гбит/с ☐		
		10 Гбит/с ☐		
3	Кросс-соединение, обеспечивающее скорость обмена данными не более выбранной:	100 Мбит/с ☐		
		1 Гбит/с ☐		
		10 Гбит/с ☐		
4	Предоставление двух дополнительных IP/MAC адресов	☐		
5	Предоставление 16 дополнительных IP/MAC адресов	☐		

Особые условия _____

_____/_____/_____
Должность уполномоченного лица (подпись) (расшифровка подписи)

Ф.И.О. исполнителя

номер телефона с кодом города (номер внутреннего телефона – при наличии)

Приложение 5
к Договору об оказании услуг
по размещению оборудования в ЦОД АО СПВБ

*Заполняется на фирменном бланке организации
(с указанием регистрационного номера / даты документа)*

Председателю Правления
Акционерного общества
«Санкт-Петербургская Валютная Биржа»

УВЕДОМЛЕНИЕ О РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПО
РАЗМЕЩЕНИЮ ОБОРУДОВАНИЯ В ЦОД АО СПВБ

Просим Вас расторгнуть Договор об оказании услуг по размещению оборудования в ЦОД
АО СПВБ № _____ от «__» _____ 20__ г. с «__» _____ 20__ г.

/	/
_____ <i>Должность уполномоченного лица</i>	_____ <i>(подпись)</i>
	_____ <i>(расшифровка подписи)</i>

Ф.И.О. исполнителя

номер телефона с кодом города (номер внутреннего телефона – при наличии)

Приложение 6
к Договору об оказании услуг по размещению
оборудования в ЦОД АО СПББ

Акт об оказании услуг

г. Санкт-Петербург

« »

20__ г.

На основании Договора об оказании услуг по размещению оборудования в ЦОД АО СПББ
№ _____ от _____, заключенного между Клиентом и Биржей, за
период _____ Биржа оказала, а Клиент принял без замечаний следующие услуги:

№	Наименование услуги	Количество	Цена	Примечания
1.				
2.				
3.				

Общая стоимость услуг:

НДС:

Всего услуг:

Услуги оказаны Биржей

Услуги приняты Клиентом

Приложение 7
к Договору об оказании услуг
по размещению оборудования в ЦОД АО СПВБ

Акт приема/выдачи оборудования Клиента

г. Санкт-Петербург

« »

20__ г.

На основании Договора об оказании услуг по размещению оборудования в ЦОД АО СПВБ № _____ от _____, заключенного между Клиентом и Биржей,

Клиент передал, а Биржа приняла следующее оборудование Клиента:

№	Наименование	Серийный №	Кол-во	Примечания
1.				
2.				
3.				

Биржа выдала, а Клиент принял следующее оборудование Клиента:

№	Наименование	Серийный №	Кол-во	Примечания
1.				

От Биржи

От Клиента

