

УТВЕРЖДЕНО
приказом Генерального
директора товарищества с
ограниченной
ответственностью
«TeleAlpha»
от «03» января 2024 года
№ 2 -о/д

Общие условия оказания услуг Colocation

1. Описание Услуги

1.1 Заказчику предоставляется Услуга – Colocation (далее - Оборудование) на узле Сети Передачи Данных (СПД) согласно Перечня предоставляемых услуг – Colocation.

Colocation представляет собой вид хостинга, при котором пользователю услуги предоставляются ресурсы хостинговой площадки iD Host для размещения сервера Заказчика.

1.2 Исполнитель предоставляет Заказчику:

- подключение Оборудования Заказчика к сети Исполнителя с использованием статической маршрутизации IP пакетов;
- гарантированное и бесперебойное питание Оборудования Заказчика (220В);
- IP-адреса.

2. Срок оказания услуг

2.1 Исполнитель начинает проводить работы в целях обеспечения оказания Услуг с момента подписания настоящего Дополнения к Приложению:

- в течение двенадцати (12) календарных дней в г.Алматы;
- в течение восемнадцати (18) календарных дней в региональных подразделениях.

3. Оплата услуг

3.1 С момента введения Услуги в эксплуатацию Заказчик обязуется подписать соответствующий Акт приемки работ, на основании которого начинается выставление Счетов на оплату единовременных/ежемесячных платежей.

4. Заранее согласованные убытки

4.1 При отказе Исполнителя от предоставления Услуг до Даты приемки работ Исполнитель обязуется в течение тридцати (30) календарных дней выплатить Заказчику полную сумму оплаченных Заказчиком единовременных платежей.

4.2 При отказе Заказчика от Услуг до Даты приемки работ Заказчик обязуется в течение тридцати (30) календарных дней возместить Исполнителю расходы в размере ста процентов (100%) от суммы единовременных платежей, в случае если работы по организации сервиса, согласно настоящему Договору, были произведены до оплаты Заказчиком единовременных платежей.

4.3 В случае не подписания Акта приемки работ и неготовности Заказчика принять услугу в течение 3-х рабочих дней с момента выполнения инсталляционных работ со стороны Исполнителя, Исполнитель оставляет за собой право расформировать данную точку с взиманием единовременного платежа за подключение к порту при предоставлении доступа к сети в соответствии с действующими прейскурантами ТОО «TeleAlpha».

5. Особые условия

5.1 Исполнитель размещает на своей технической площадке Оборудование, в соответствии с Актом приема-передачи оборудования во временное пользование и с техническими требованиями к Оборудованию Заказчика.

5.2 Технические требования:

- Размер и габариты: промышленный дизайн корпуса для монтажа в стойку шириной 19 дюймов.
- Электропитание: 220 В.
- Сервер должен иметь интерфейсную карту Ethernet/FastEthernet/Gigabit Ethernet.

5.3 Заказчик обязуется использовать сертифицированное Оборудование в соответствии с требованиями, предъявляемыми к режиму их эксплуатации. В случае нарушения этого условия Исполнитель не несёт никакой ответственности перед Заказчиком по Услугам/Оборудованию;

5.4 Заказчик обязуется предоставить исправное Оборудование, которое прямо или косвенно не будет создавать:

- препятствия работе сети Оператора;
- угрозу безопасности сети Оператора;
- опасность здоровью сотрудников Оператора.

5.5 Заказчик не имеет права каким-либо образом делать невозможным, нарушать или мешать работе других пользователей Сети Интернет.

5.6 Заказчик несет ответственность перед Исполнителем и иными организациями за соблюдение порядка и правил работы, подключенных им третьих лиц к Оборудованию, установленному на узле сети Оператора.

5.7 Исполнитель согласен с тем, что все права собственности и другие имущественные права на оборудование и программное обеспечение, размещаемое Заказчиком на узле сети Оператора на условиях настоящего Договора, останутся исключительной собственностью Заказчика. Исполнитель обязуется не нарушать и не создавать условий для нарушения прав собственности Заказчика на оборудование и программное обеспечение.

5.8 Исполнитель обязуется обеспечить защиту Оборудования от несанкционированного Заказчиком физического вмешательства третьих лиц в работу Оборудования.

5.9 Исполнитель обеспечивает Заказчику беспрепятственный физический доступ к Оборудованию в целях администрирования и иных технических работ, производимых на Оборудовании по первому письменному требованию Заказчика.

5.10 Исполнитель обеспечивает беспрепятственный доступ пользователей Интернет к предназначенной для этого информации, размещенной на Оборудовании.

5.11 Предоставляемый порт подключения к технологической площадке, поддерживает протоколы POP3 - 110 порт и SMTP- 25 порт, 80 порт - TCP- IP, передачи данных, не позволяющий проводить организацию Proху.

5.12 Заказчик обязуется соблюдать Общие правила пользования Сетью, а также не совершать следующие действия:

- Массовой рассылки сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т.п.), иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативе получателей.

- Отправки электронных писем и других сообщений, содержащих вложенные файлы и/или имеющих значительный объем, без предварительно полученного разрешения адресата.

- Рассылки (иначе как по прямой инициативе получателя):
 - а) электронных писем и других сообщений (в том числе единичных) рекламного, коммерческого или агитационного характера;
 - б) писем и сообщений, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.

- в) рассылка сообщений, содержащих просьбу переслать данное сообщение другим доступным пользователям (chain letters).

- г) использование безличных ("ролевых") адресов иначе, как по их прямому назначению, установленному владельцем адресов и/или стандартами.

- Размещения в любой электронной конференции сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции (off-topic). Здесь и далее

под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и списки рассылки.

- Размещения в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами данной конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами данной конференции предварительно.

- Размещения в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами данной конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции предварительно.

- Рассылки информации получателям, ранее в явном виде выразившим нежелание получать эту информацию, информацию данной категории или информацию от данного отправителя.

- Использования собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

- Осуществления деятельности по техническому обеспечению рассылки «спама» (spam support service), как то:

- целенаправленное сканирование содержимого информационных ресурсов с целью сбора адресов электронной почты и других служб доставки сообщений;

- распространение программного обеспечения для рассылки «спама»;

- создание, верификация, поддержание или распространение баз данных адресов электронной почты или других служб доставки сообщений (за исключением случая, когда владельцы всех адресов, включенных в такую базу данных, в явном виде выразили свое согласие на включение адресов в данную конкретную базу данных; открытая публикация адреса таковым согласием считаться не может).

- Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику.

- Действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса.

- Передачи компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти

компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

- Целенаправленных действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, списков открытых портов и т.п., иначе как в пределах, минимально необходимых для проведения штатных технических мероприятий, не ставящих своей целью нарушение вышеуказанных пунктов настоящего документа.

- Использования идентификационных данных (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование.

- Фальсифицирования своего IP-адреса, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть.

- Использования несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений.

- Небрежного отношения к конфиденциальности собственных идентификационных реквизитов (в частности, паролей и прочих кодов авторизованного доступа), что может привести к использованию тех или иных ресурсов третьими лицами от имени Заказчика (с сокрытием, таким образом, истинного источника действий).

5.13 Исполнитель, в целях администрирования и выполнения Заказчиком иных технических работ, производимых на Оборудовании, установленном в ЦОД (Центр обработки данных), обеспечивает Заказчику доступ к Оборудованию на основании заявления на предоставление доступа по установленной Исполнителем форме.

Заказчик обязуется в течение 5 рабочих дней с момента подписания Договора предоставить Исполнителю следующие сведения о лицах, имеющих право доступа к Оборудованию (далее – Список):

- фамилия, имя, отчество (для иностранных граждан с обязательным указанием в транскрипции на английском языке);
- документ, удостоверяющий личность (серия, номер, кем и когда выдан);
- гражданство;
- контактный телефон;
- период предоставления доступа.

Заказчик несет ответственность за актуализацию данных о лицах, имеющих право доступа к оборудованию. Заказчик обязан незамедлительно письменно уведомить Исполнителя об изменении указанных данных (Форма 1 к настоящему Дополнению).

Доступ к Оборудованию Заказчика, установленному в ЦОД будет предоставляться только при условии:

- заполненного на предоставление доступа Заказчика в ЦОД;
- Заявления на предоставление доступа (Форма 2 к настоящему Дополнению);
- предъявления документа, удостоверяющего личность.

5.14 В случае если во время действия настоящего Договора Заказчику предоставляется оборудование для оказания Услуг, составляется Акт приема-передачи оборудования во временное пользование. При прекращении действия Договора/ расформировании услуги, Заказчик обязуется вернуть Исполнителю все оборудование согласно Акту возврата оборудования либо возместить его стоимость (в случае повреждения или утраты предоставленного оборудования по вине Заказчика) согласно Акту приема-передачи оборудования во временное пользование в течение пяти (5) рабочих дней со дня прекращения действия Договора/ расформирования услуги.

5.15 В случае если Заказчик заказывает услуги сети ПД дополнительно, не отраженные в настоящем Договоре, Сторонами подписывается соответствующие Дополнения, оговаривающие эти услуги и условия их предоставления.

5.16 Стороны обязуются немедленно оповещать друг друга обо всех известных случаях и предполагаемых попытках нарушения безопасности информационных ресурсов сети передачи данных (в том числе, Заказчиков сети или исходящих от Заказчиков сети). В случае установленных нарушений информационной безопасности Стороны должны незамедлительно предоставить друг другу всю имеющуюся у них информацию об источнике нарушений и их деятельности. Стороны должны принять необходимые меры по пресечению незаконной деятельности, включая приостановку оказания Услуги до устранения причины нарушения безопасности информации.

5.17 Фактическое расформирование услуги Исполнителем производится с даты, указанной в заявлении Заказчика, но не ранее чем за месяц с момента поступления заявления к Исполнителю.

6 Техническое обслуживание

6.1 Текущее обслуживание

6.1.1 При возникновении аварийных ситуаций, перерывов или ухудшения качества оказываемых услуг, Заказчик незамедлительно сообщает о необходимости технического обслуживания в Help Desk по телефону +7 (7172) 95 95 55, 8 8000 800 595 и на эл. адрес helpdesk@telealpha.kz. (круглосуточно).

В устном сообщении Заказчик должен сообщить специалисту Help Desk следующее: Название организации;

- а) Имя и фамилию контактного лица;
- б) Контактный телефон;
- в) Вид сервиса;
- г) В зависимости от вида сервиса: направление связи, адрес, телефон точки подключения;
- д) Характер проблемы
- е) Идентификатор канала (ID канала)

6.1.2 Дежурный специалист Help Desk фиксирует время обращения Заказчика, сообщает о проблеме дежурному инженеру, который выясняет причину повреждения и определяет статус проблемы. Для определения статуса проблемы дежурный инженер может связываться с ответственным лицом Заказчика.

6.1.3 Исполнитель предпринимает необходимые меры для устранения повреждений и, в случае необходимости, направляет к Заказчику соответствующий персонал для устранения неисправностей. Исполнитель уведомляет Заказчика о предпринятых мерах по устранению повреждений.

6.1.4 Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика обо всех плановых и профилактических перерывах связи, которые продолжаются более шести (6) часов непрерывно на узлах Оператора и на оборудовании каналов связи третьих лиц не меньше чем за 24 часа до начала перерыва связи.

6.2 Изменение услуг по требованию Заказчика.

6.2.1 Заказчик вправе потребовать изменений или модификаций в оказываемых Услугах, направив Исполнителю уведомление с подробным описанием своих запросов и желаемых сроков выполнения таких работ. Исполнитель должен сообщить возможность выполнения таких работ, ориентировочную стоимость и дату выполнения этих работ. В случае отсутствия технической возможности организации нового подключения, либо реализации изменений или модификаций по запросу Заказчика, Исполнитель вправе отказать в подключении либо внесении изменений или модификаций в оказываемые услуги, либо предложить альтернативное решение.

6.3 Плановое техническое обслуживание

6.3.1 Исполнитель планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт, необходимые для обеспечения качества предоставляемых Услуг. Сообщения о проведении всех плановых и профилактических работ направляются курирующим менеджером на электронные адреса Заказчика