

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

УДАЛЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ

*Версия от 1 июня 2022 г.,
вступает в силу с 1 июля 2022 г.*

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

Термины и определения

Удаленные рабочие руки (Удаленное обслуживание оборудования) — услуга, предоставляемая в режиме 24×7×365 по запросу Заказчика для удаленного обслуживания оборудования Заказчика, размещенного в Дата-центре Исполнителя, включая предоставление расходных материалов и выполнение действий.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику дополнительную услугу Удаленные рабочие руки (далее – «Услуга») в рамках оказываемой / заказанной основной услуги «Размещение оборудования (Colocation)». Основная услуга оказывается в рамках соответствующих Условий использования отдельных сервисов. Термины, определенные в Условиях использования отдельных сервисов, имеют в настоящих Условиях присвоенное им значение.

1.2. Перечень услуг возможных к заказу в рамках Услуги, их описание и стоимость указаны на официальном сайте Исполнителя <https://www.atlex.ru/>.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Заказчик заказывает Услугу посредством направления запроса в Тикет-системе.

2.2. В запросе Заказчик указывает состав Услуги, дату и время, в которое Услуга должна быть оказана. При необходимости Исполнитель уточняет и иные сведения.

2.3. В случае отсутствия технической возможности Исполнитель уведомляет Заказчика об этом с указанием причин, по которым Услуга не может быть оказана.

2.4. Исполнитель оказывает Услугу исключительно на основании запросов Заказчика, в соответствии с предоставленной посредством Тикет-системы информацией.

2.5. После согласования Сторонами всех необходимых для оказания Услуги сведений (технического задания) Исполнитель посредством Тикет-системы сообщает Заказчику о стоимости Услуги, сроках её оказания и порядке оплаты.

2.6. Оказание Услуги начинается в течение, но не позднее, 10 (десяти) календарных дней с момента согласования Сторонами технического задания при наличии технической возможности и оплаты Услуги Заказчиком.

2.7. Исполнитель не производит входной контроль комплектующих, переданных Заказчиком, и не производит их тестирование, если иное не оговорено в Тикет-системе.

2.8. Исполнитель не несет ответственности за повреждения оборудования, вызванные установкой неисправных или несовместимых комплектующих, переданных Заказчиком.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением и согласованные Сторонами в Тикет-системе.

3.2. Сведения, полученные через Тикет-систему, являются основанием для выставления счетов Исполнителем Заказчику на оплату Услуги.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. В течение 5 (пяти) календарных дней после оказания Услуги Исполнитель в Тикет-системе направляет Заказчику уведомления об окончании оказания Услуги.

4.2. Заказчик обязуется заявить претензии к оказанной Услуге в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения уведомления о её оказании. В случае если Заказчик не направил претензий и замечаний в указанный срок, Услуга считается оказанной надлежащим образом