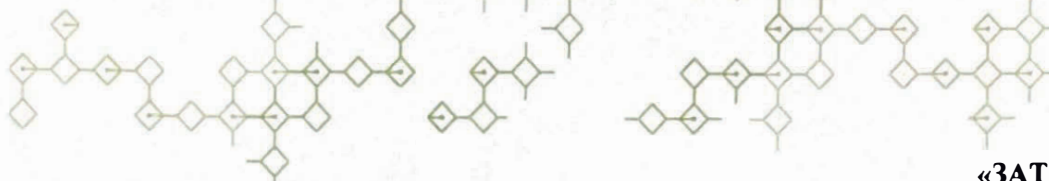


**GIGACENTER**  
DATA CENTER

info@gigacenter.ua  
+38 044 591 11 88  
Місто Київ



«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Директором  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
"ГІГАЦЕНТР УКРАЇНА"  
Наказ № 1/10 від 14.10. 2023 року

Н.В. Курочко



## РЕГЛАМЕНТ надання послуг ЦОД

м. Київ

«4» жовтня 2023 року

Цей Регламент розроблено з метою врегулювання порядку надання послуг з розміщення обладнання в центрі обробки даних ТОВ «ГІГАЦЕНТР УКРАЇНА», надалі – Послуги та Виконавець відповідно, з метою визначення основних умов та правил надання Послуг, технічних характеристик та гарантованих показників якості Послуг, строки та порядок усунення інцидентів пов'язаних з недоступністю Послуг, умови та розмір компенсації при зниженні якості Послуг, які є предметом договору про надання послуг центру обробки даних укладеного на відповідній правовій основі між Виконавцем, та будь - якою фізичною або юридичною особою, підприємством, установою, організацією, незалежно від форми власності та організаційно правової форми, надалі – Замовник:

### I. Технічні умови експлуатації обладнання Замовника

#### 1. Загальні умови експлуатації:

Згідно з предметом і умовами Договору, Виконавець забезпечує Замовникові необхідні для розміщення та експлуатації серверного Обладнання Замовника, умови на технічній площадці в модулі загального користування на території, де знаходиться Обладнання. Технічна площадка повинна відповідати рівню відмовостійкості TIER 3 Стандарту ТІА 942. Крім цього Виконавець надає гарантії надання послуг, які повинні забезпечити Замовникові можливість безперебійної роботи цілодобово та щоденно, включаючи неробочі та святкові дні серверного обладнання та його обслуговування.

Сторони домовились, що в тексті даного Додатку вони погоджують кількість, рівень та порядок надання послуг, а так само рівень відповідальності Сторін при виконанні своїх обов'язків.

#### 1.1. Принципи та цілі Замовника.

Виконавець вважає, що основними цілями Замовника при переході на обслуговування у Виконавця є:

- Високий рівень відмовостійкості систем устаткування Обладнання Виконавця.
- Забезпечення вільного доступу уповноважених представників (технічних спеціалістів) до Обладнання Замовника, перелік осіб зазначений у розділі III до цього Додатку до Договору;



- Високий рівень систем безпеки у Виконавця (доступ, системи пожежної безпеки, незаконний доступ третіх осіб тощо).
- Оперативний цілодобовий сервіс систем забезпечення енергетичних, та кліматичних умов роботи серверного Обладнання Замовника, встановленого в модулі загального користування в приміщенні де встановлене Обладнання.
- Регулярне обслуговування систем забезпечення.
- Оперативне обслуговування звернень (скарг, вимог, заяв тощо) Замовника його представників. Перелік Осіб зазначений у розділі III до цього Додатку до Договору.
- Значне скорочення поточних витрат на обслуговування.
- Можливість уникнути капітальних витрат при будівництві власного серверного приміщення.

### 1.2. Точка надання послуги.

Сторони погоджуються з тим, що точки надання послуг знаходяться на технічній площадці, де знаходиться Обладнання Замовника, яка знаходиться у нежилій будівлі за адресою: **місто Київ**, (далі по тексту - Технічна площадка ЦОД).

- 1) Безпосередньою Точкою надання послуг по електропостачанню – є ввідний вимикач електричної шафи в модулі;
- 2) Безпосередньою точкою надання послуг по кліматичним умовам – є холодний коридор серверного модуля.
- 3) Безпосередньою точкою надання послуг по безпеці – є вся Технічна площадка ЦОД.

Виконавець відповідає за надання погоджених послуг у відповідній точці, за її межами Виконавець не несе відповідальності за надання послуг.

### 1.3. Рівні сервісного обслуговування

Сервісні часи	Рівень сервісного обслуговування
Телефонна сервісно-технічна підтримка	Цілодобово
Підтримка через звернення в електронному вигляді, (через електронну пошту support@gigacenter.ua)	Цілодобово
Доступ на технічну площадку ЦОД	Цілодобово

## 2. Спеціальні умови експлуатації:

### 2.1. Терміни

2.1.1. Час реагування (реакції на інциденти) – термін, протягом якого, після надходження повідомлення від системи контролю (моніторингу, управління) Виконавця (або отримання Виконавцем повідомлення від Замовника) інформації щодо відсутності сервісу (тимчасове припинення надання послуг), Виконавець зобов'язується відкрити відповідний Запит, зафіксувати дані та почати здійснювати дії, спрямовані на відновлення надання Послуг в повному обсязі.

2.1.2. Час відновлення – це термін, протягом якого Виконавець зобов’язаний усунути проблему, що виникла та відновити надання Послуг в повному обсязі.

2.1.3. Рівень повної якості послуги – це дотримання Виконавцем гарантованих значень параметрів Послуги, зазначених у Таблиці №1 (Стовпець 3) даного Додатку.

## **2.2. Порядок розгляду заяв (скарг) та вирішення питань, що стосуються надання Послуг**

2.2.1. Інформування про відсутність Послуги.

2.2.1.1. У разі виникнення відхилення якості надання Послуг до рівня недоступності, згідно з Таблицею 1 (4 колонка), взаємодія Сторін щодо відновлення якості надання Послуг відбувається наступним чином:

### **Щодо заявок на обслуговування, які класифікуються як Клас 1 (згідно Таблиці 3)**

- У разі надходження повідомлення від представників (моніторингу, управління, технічних спеціалістів або інших уповноважених осіб) Виконавця щодо виникнення відхилення, відповідальні представники Виконавця повідомляють Замовника про виникнення проблеми в наданні Послуги засобами електронної пошти або телефоном.
- Відповідальні представники Замовника повідомляють Виконавця про виникнення проблеми в наданні Послуги засобами електронної пошти, а представники Виконавця підтверджують прийняття проблеми в роботу електронною поштою або іншим способом, що дозволить підтвердити прийняття проблеми в роботу

2.2.1.2. У разі необхідності виконання заявок на обслуговування взаємодія Сторін відбувається наступним чином:

### **Щодо інших заявок на обслуговування:**

- відповідальні представники Замовника повідомляють Виконавця (його уповноважених представників) про виникнення проблеми в наданні Послуги за допомогою засобів електронної пошти, а представники Виконавця підтверджують прийняття проблеми в роботу електронною поштою.

2.2.3. Відповідальні особи з боку Виконавця:

Служба технічної підтримки (СТП)

тел.: 0 800 20 33 33

тел.: +38 044 591 11 88

тел.: +38 063 814 88 68

електронна поштова адреса: support@gigacenter.ua

## **2.3. Порядок формування звіту та розрахунок компенсації.**

2.3.1. Компенсація нараховується за кожний випадок Рівня «недоступності» послуг зазначених в пунктах 1 і 2 Таблиці №1 дійсного Додатку, у випадку перевищення сумарного допустимого річного простою - 1 години 35 хвилин. Період нарахування сумарного часу допустимого простою – один рік (12 місяців). Перший період починається з дати підписання Акту прийому-передачі Обладнання.

2.3.2. Розрахунок компенсації проводиться за контрольний період – один календарний місяць.

2.3.3. Якщо впродовж робочого місяця виникли випадки відхилення параметрів послуг, які підходять до рівня «недоступності» послуг, згідно Таблиці 1 цього Додатку, Виконавець після закінчення такого робочого місяця, формує звіт про якість надання Послуги (надалі Звіт) з інформацією про причини відсутності сервісу та переліком запроваджених заходів для запобігання їх повторення в подальшому і надсилає його Замовнику на узгодження.

2.3.4. Звіт включає наступну інформацію:

- назву сервісу (Послуги) Виконавця, по якому фіксувались перерви або погіршувалась їх якість;
- дата виникнення та усунення проблеми;
- термін (час) простою;
- сума грошової компенсації.

2.3.5. Звіт підписується уповноваженим представником Виконавця. Протягом 5 (п'яти) робочих днів Замовник надсилає свої зауваження і коментарі щодо звіту про перерви в наданні Послуг Виконавцю. На підставі Звіту Виконавець обчислює компенсацію Замовнику, яку враховує в поточному розрахунковому періоді. При відсутності зауважень – Звіт Виконавця вважається погодженим без зауважень.

2.3.6. Розрахунок компенсації проводиться відповідальним представником Виконавця. Суми компенсації враховуються при формуванні рахунку Замовнику у поточному розрахунковому періоді на підставі щомісячного Звіту.

## 2.4. Параметри Послуг, що надаються Виконавцем та їх гарантовані значення.

Таблиця № 1

№	Послуга	Рівень повної якості	Рівень недоступність
1	2	3	4
1.	Послуга безперебійного живлення	Напруга системи безперебійного живлення (по кожній лінії)– 230В ± 10%.  Частота вихідної напруги системи безперебійного живлення – 50 Гц ± 1,0Гц  Кількість ліній живлення до кожної шафи – 2 шт.	Обидві лінії живлення одночасно не забезпечують живлення підключеного обладнання.
2.	Послуга безперебійного охолодження	Параметри середовища в холодному коридорі перед фасадом серверної шафи Замовника в межах:	Параметри середовища виходять за межі рівня повної якості
		- від + 18°C до + 27°C	
		- швидкість зміни температури не перевищує 5°C за годину - відносна вологість від 40% до 60 %.	

3	Послуга системи протипожежної безпеки	Система працює в штатному режимі	Системи не працюють та не знаходяться в режимі планового обслуговування
4	Послуга Система фізичного доступу та безпеки.	Система охоронної сигналізації працює в штатному режимі. Доступ до Приміщення ЦОД відбувається згідно регламенту.	Системи не працюють та не знаходяться в режимі планового обслуговування

### 1.1. Час реагування (реакції) Виконавця після фіксації заявки на інциденти:

Таблиця 2

Класифікація	Час реакції після фіксації заявки
1 Клас	20 хвилин

### 2.6. Класифікація можливих інцидентів по класам у ЦОД

Таблиця 3

Інциденти	Класифікація
Знеструмлення ЦОД (Обладнання Замовника)	1 Клас
Відключення систем охолодження ЦОД (Обладнання Замовника)	1 Клас
Спрацьовування протипожежної сигналізації ЦОД (Обладнання Замовника)	1 Клас
Порушення системи фізичного доступу до ЦОД (Обладнання Замовника)	1 Клас

### 2.7. Розмір компенсації за перевищення сумарного допустимого річного простою

Таблиця № 4

Рівень послуги	Сумарний обумовлений час простою	Компенсація, за кожний випадок, при перевищенні сумарного допустимого річного простою (рівня недоступності послуги п.п.1,2 Таблиці 1)		
		50% від вартості послуг за місяць	75% від вартості послуг за місяць	100% від вартості послуг за місяць
Максимально допустимий позаплановий сумарний простій за рік. (Сумарний час рівня недоступності)	1 година, 35 хвилин	до 40 хвилин	Від 40 хвилин до 1 години 20 хвилин	більше 1 години 20 хвилин
Доступність	99,982%			



## **2.8. Додаткові домовленості.**

2.8.1. У випадку якщо причиною для переходу на рівень «недоступність» послуги «безперебійного живлення» стало Обладнання Замовника, або відхилень пов'язаних з порушенням робітниками Замовника умов Договору, в такому випадку час недоступності послуги не включається до часу, що підраховується до сплати штрафних санкцій.

2.8.2. На випадок перекомутації ліній електропостачання можливе відключення однієї з ліній живлення до серверної шафи, що не відноситься до рівня «недоступність» Послуги.

2.8.3. Послуги, по обслуговуванню Обладнання та технічних систем Виконавця, що забезпечує умови функціонування Обладнання, та безпеки, покриваються вартістю наданих Послуг. Всі інші додаткові послуги повинні обумовлюватися Сторонами, та бути зафіксованими доповненнями до дійсного Договору, чи іншими угодами.

2.8.4. За допомогою лічильників, що фіксують електричну потужність Обладнання Замовника, накопичується інформація стосовно використаної Замовником заявленої електричної потужності.

2.8.5. Виконавець проводить роботи по проектуванню, налаштуванню та підготовці технічної площадки модуля загального користування в ЦОД для розташування серверного обладнання Замовника згідно з узгодженими Технічними Вимогами.

## **II. Регламент надання послуг**

### **1. Місце розташування технічної площадки.**

Технічна площадка/майданчик, знаходиться в модулі загального користування за адресою: **місто Київ**.

### **2. Перелік систем якими обладнаний модуль загального користування та ЦОД.**

Послуги систем, які забезпечують рівень стійкості від відмов згідно вимогам класу TIER 3 Стандарту ТІА 942, який забезпечує рівень експлуатаційної спроможності 99,982%, або не більше 1 години 35 хвилин позапланового простою встановленого Обладнання Замовника по вині інфраструктури на рік.

2.1. Система безперебійного постачання електричної енергії (живлення) до Обладнання включає :

- ❖ Два незалежні введення зовнішнього живлення, напругою 0,4кВ кожна, від двох зовнішніх електричних підстанцій
- ❖ Система АВР
- ❖ Системи гарантованого електроживлення (дизельні електростанції)
- ❖ Системи безперебійного живлення (ДБЖ)

2.2. Системи безперебійного охолодження:

- ❖ Система охолодження модуля загального користування з резервуванням.
- ❖ Система охолодження приміщень з ДБЖ з резервуванням

2.3. Система вентиляції:

- ❖ Система підводу/відведення повітря при вентиляції
- ❖ Система видалення продуктів пожежогасіння

#### 2.4. Системи моніторингу та диспетчеризації:

- ❖ Системи електропостачання
- ❖ Системи безперебійного охолодження

#### 2.5. Системи протипожежної безпеки

- ❖ Система пожежної сигналізації
- ❖ Система оповіщення про пожежу
- ❖ Система газового пожежогасіння

#### 2.6. Система фізичного доступу та безпеки.

- ❖ Механічна система доступу (тамбур-шлюз)
- ❖ Електронна система безпеки (сигналізація)
- ❖ Система контролю та управління доступом (СКУД)
- ❖ Відеоспостереження (внутрішніх приміщень та зовнішнього периметру)

#### 2.7. Структурована кабельна система ЦОД.

Виконавець забезпечує підтримку всіх систем у робочому стані протягом 24 годин 7 днів на тиждень 365 днів на рік.

### 3. Перелік вимог до систем ЦОД.

#### 3.1. Система безперебійного електричного живлення

- ❖ Точкою надання послуг по електропостачанню є ввідний вимикач електричної шафи, що знаходиться в середині модуля.
- ❖ Категорія надійності електропостачання – I-особлива група.
- ❖ До кожної шафи подаються два вводи електроживлення.
- ❖ Максимально допустима заявлена потужність обладнання Замовника зазначається у відповідному Додатку до цього Договору.
- ❖ Система безперебійного електроживлення повинна забезпечити наявність електроживлення якнайменше на одному ввіді, при цьому можливі випадки, коли один з вводів може бути знеструмлений без попередження.
- ❖ Електричний опір заземлення інформаційного контуру не перевищує 4 Ом.
- ❖ Моніторинг параметрів електроживлення здійснюється на ввіді в Модуль.

#### 3.2. Система безперебійного охолодження

- ❖ Точкою надання послуги є холодний коридор Модуля.
- ❖ Система охолодження повинна забезпечити температуру у холодному коридорі:
  1. Робочий діапазон від + 18°C до + 27°C та відносна вологість від 40% до 60%;

2. Допустимий діапазон від + 15°C до + 35°C та відносна вологість від 20% до 80%;

- ❖ Система резервується за принципом N+1 (при виході з ладу одного з кондиціонерів ті, що залишилися, забезпечують робочий діапазон у серверному приміщенні).
- ❖ При оренді індивідуального Модулю, система кондиціонування забезпечує робочий діапазон за умови, що сумарне електроспоживання обладнання, встановленого у такому Модулі, не перевищує заявленої Замовником потужності.
- ❖ Моніторинг параметрів кондиціонування здійснюється за допомогою штатних датчиків кондиціонерів (один на кондиціонер) та датчиків в холодних коридорах.

### 3.3. Система протипожежної безпеки

- ❖ Використовується автоматична система газового пожежогасіння.
- ❖ Для виводу газу з приміщення використовується система видалення продуктів пожежогасіння.

### 3.4. Система фізичного доступу та безпеки

- ❖ Обладнання Замовника знаходиться в приміщенні з цілодобовою охороною.
- ❖ Модуль обладнано камерами відеоспостереження.
- ❖ Система фізичного доступу, базується на блокуванні входних дверей в Модуль. Розблокування дверей відбувається за допомогою електронної перепустки, що має необхідний рівень доступу.

### 3.5. Система структурованої кабельної мережі.

- ❖ Виконавець відповідає за забезпечення комутації (Обладнання) між Замовником та оператором зв'язку в межах від Комутаційної кімнати ЦОД до серверних (телекомунікаційних) шаф Замовника.
- ❖ Кількість волокон, засоби підключення, маршрути та інші умови, що не стосуються приміщень Центру обробки даних, оговорюються окремим Договором з оператором, провайдером зв'язку.

### 3.6. Служба технічної підтримки Виконавця:

- ❖ Служба технічної підтримки Виконавця працює 24 години 7 днів на тиждень, 365 днів на рік.

## III. Порядок доступу до обладнання (Список уповноважених представників)

1. Відповідальні представники Виконавця:

№	Питання	П.І.Б.	Телефон	E-mail адреса
1.1.	Фінансові питання	Рубанка Валерія	044 591 18 81	<a href="mailto:buh@gigacenter.ua">buh@gigacenter.ua</a>
1.2.	Технічні питання	СТП	044 591 11 88	<a href="mailto:support@gigacenter.ua">support@gigacenter.ua</a>
1.3.	Питання доступу до Обладнання		044 591 11 88	<a href="mailto:support@gigacenter.ua">support@gigacenter.ua</a>

2. Для проведення профілактичних або інших робіт в технічній площадці ЦОД, допускається представники Замовника на підставі Списку представників Замовника на доступ до Обладнання, яким



надається право безперешкодного доступу до Обладнання (надалі за текстом – Список). Замовник надає Список разом із Довіреністю оформленою у встановленому порядку, яка підтверджує повноваження відповідних представників Замовника. Припинення дії Довіреності, припиняє повноваження представників Замовника на доступ визначений цим Регламентом.

3. Список представників Замовника, яким надається право безперешкодного доступу до Обладнання (надалі за текстом – представники Замовника), в будь – якому випадку має містити наступну інформацію: прізвище та ім'я, номер телефону, адресу електронної пошти представника (ів) Замовника, яким надається право доступу до обладнання, рівень доступу відповідного представника (ів) Замовника, дата початку дії та строк дії Списку.

#### **4. Повноваження представників Замовника різних рівнів доступу та прав:**

**4 рівень. Уповноважена особа Замовника:** особи цього рівня мають постійний доступ до обладнання; право здійснювати прийом-передачу обладнання з правом підпису відповідних Актів та передачу цього права іншим представникам Замовника за умови підтвердження повноважень таких представників підписаним Списком уповноважених представників Замовника; право направлення сканованих редакцій до Списку уповноважених представників Замовника; право на узгодження візитів представників інших рангів; право доступу до особистого електронного кабінету Замовника, з можливістю передачі доступу до нього іншим представникам Замовника, які зазначені у Списку уповноважених представників; інші повноваження, які надані представникам всіх інших рівнів доступу.

**3 рівень. Право цілодобового доступу:** особи цього рівня мають право здійснювати прийом-передачу обладнання з правом підпису відповідних Актів; право постійного доступу до обладнання особисто або в супроводі представників 2-го рівнів, а також супроводжувати осіб, які не внесені до Списків уповноважених осіб після погодження права на їх доступ в ЦОД з Виконавцем.

**2 рівень. Право цілодобового доступу з підтвердженням:** особи цього рівня мають право доступу до обладнання у випадку отримання попереднього дозволу на це представника 4-го або 3-го рівня, що надається Виконавцю через затверджені у Списку електронні адреси відповідних представників; право здійснювати прийом-передачу обладнання з правом підпису відповідних Актів.

**1 рівень. Володільці права запиту на підтримку:** особи цього рівня мають право направлення запиту на технічну підтримку обладнання, проте не мають доступу до обладнання.

В Списку Замовник вказує кількість представників Замовника, рівні їх доступу, серія та номер паспорта представників Замовника які матимуть право доступу до обладнання розміщеного в ЦОД, акредитовані електронні адреси і номери телефонів та визначає представника Замовника, якому надається статус **уповноваженої особи Замовника** з усіх організаційних питань стосовно роботи акредитованих представників Замовника до Обладнання, та інших приміщень Виконавця (далі по тексту – ЦОД).

Цей Договір підтверджує право представників Замовника відповідно до затвердженого Списку на представництво Замовника перед Виконавцем з повноваженнями, які передбачені цим Додатком до Договору.

#### **5. Порядок затвердження та внесення змін до Списку**

5.1. Початковий Список передається Замовником Виконавцю та затверджується останнім одночасно із підписанням даного Додатку.

5.2. У разі внесення змін до Списку, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю новий Список до дати вступу в дію нового Списку. Новий Список може бути направлений на адресу електронної пошти [support@gigacenter.ua](mailto:support@gigacenter.ua) в електронному вигляді з використанням електронного підпису, з урахуванням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги».

5.3. Після направлення електронної копії, Замовник зобов'язаний не пізніше 1 (одного) робочого дня направити рекомендованим поштовим відправленням два примірники оригіналу нового Списку згідно цього Додатку на поштову адресу Виконавця, або передати його відповідними повноважними особами при здійсненні доступу до ЦОД, якщо поштова доставка в строк до цього візиту не можлива.

5.4. Виконавець не несе відповідальності за надання доступу представнику Замовника до ЦОД, якщо такий представник був звільнений чи відсторонений Замовником, до моменту отримання Списку, в якому такий представник відсутній чи змінено його рівень доступу

5.5. Виконавець затверджує наданий Список та повертає копію Замовнику поштовим відправленням, чи через уповноважених осіб. У разі не отримання оригіналу нового списку, або відмови його затвердити Виконавцем через невідповідність Договору, продовжується дія попереднього затвердженого списку. У будь-якому випадку, Замовник самостійно несе відповідальність за дії/бездіяльність осіб, зазначених у Списку представників на доступ до Обладнання

6. Уповноважені представники Замовника повинні мати достатні знання для самостійного (без допомоги персоналу Виконавця) виконання таких робіт. Додаткові послуги від фахівців Виконавця обумовлюються окремо.

7. Замовник гарантує, що до робіт на Обладнанні Замовника, залучаються лише ті представники Замовника, які пройшли відповідне навчання з питань охорони праці та пожежної безпеки, а також відповідні інструктажі з техніки безпеки по роботі в ЦОД.

8. Акредитовані представники Замовника мають право принести в ЦОД тільки те обладнання, яке потрібно їм для роботи, зареєструвавши його у диспетчера Виконавця в установленому Виконавцем порядку.

9. Акредитовані представники Замовника можуть виконувати роботи тільки з Обладнанням, що належить Замовнику.

10. Для організаційного забезпечення робіт акредитованих представників Замовника на території ЦОД, уповноважена особа Замовника повинна надати диспетчеру Виконавця електронне сповіщення на адресу [support@gigacenter.ua](mailto:support@gigacenter.ua) не менше ніж за 1 годину до початку таких робіт.

11. Як виняток, при виникненні необхідності проведення екстрених позапланових робіт у неробочий час (з 18-00 до 9-00 наступного дня та у вихідні та святкові дні), та при умові відсутності можливості надання електронного сповіщення згідно п.10., уповноважена особа Замовника повинна повідомити диспетчера Виконавця телефонним сповіщенням з номеру робочого або мобільного телефонів, визначених Списком, як контактних для уповноваженої особи Замовника, на номер екстреного аварійного зв'язку за № +38 063 814 88 68.

12. Персонал Виконавця має право не допустити до ЦОД представника Замовника якщо:

- Замовником не вірно оформлені документи на його доступ в ЦОД;

- представник не має при собі чинного посвідчення особи (допускаються наступні посвідчення: паспорт (громадянина України, для виїзду за кордон), посвідка на тимчасове чи постійне проживання (для іноземців), посвідчення водія).
- зовнішні ознаки стану здоров'я представника Замовника є не сумісними з перебуванням і виконанням ним робіт в ЦОД, що може призвести до виникнення нештатних ситуацій;
- представник має намір внести на територію ЦОД легкозаймисті та вибухонебезпечні речовини
- мали місце дії представника, що порушували вимоги даного Договору або могли призвести до загрози нанесення збитків Виконавцю або третім особам;
- Представник Замовника не дотримується правил (інструкцій) знаходження та роботи в ЦОД Виконавця.

### **13. Відповідальність за порушення умов доступу до ЦОД**

13.1. Замовник несе відповідальність за дотримання представниками Замовника вимог щодо робіт на його Обладнанні, зокрема з адміністрування, робіт з програмним забезпеченням.

13.2. В разі нанесення збитків Виконавцю або третім особам, які знаходяться на території ЦОД, в наслідок дій або бездіяльності представників Замовника, Замовник несе повну відповідальність у відповідності з чинним законодавством України.

13.3. У разі знищення чи пошкодження обладнання Виконавця чи третіх осіб, що розміщуються у ЦОД, а також виводу з ладу мереж, що налагоджені в ЦОД, представниками Замовника, Замовник несе зобов'язання по відшкодуванню завданих збитків, в тому числі повну вартість пошкодженого обладнання, а також недоотриману Виконавцем вигоду у зв'язку із зниженням ним рівня доступності послуг для інших клієнтів спричинених діями представників Замовника.

13.4. Додатково Замовник сплачує Виконавцю штраф розмірі 50% вартості завданих збитків.

13.5. При допущенні представниками Замовника інцидентів, що спричинили пошкодження обладнанню чи вихід з ладу налагоджених мереж, представниками Виконавця складається відповідний Акт із зазначенням шкоди заподіяної представниками Замовника, даних представників, якими було допущено інцидент та часу його настання. На підставі цього акту буде проведено розрахунок завданих збитків.

### **14. Порядок фізичного доступу в ЦОД осіб, яким не надано право безперешкодного доступу**

14.1. Допуск в ЦОД осіб, що не є уповноваженими представниками Замовника або представників третіх організацій, запрошених Замовником, здійснюється за погодженням Виконавця на підставі офіційного листа Замовника наданого не пізніше ніж за 24 (двадцять чотири) години до запланованої дати відвідування ЦОД такими третіми особами запрошеними Замовником, завіреного печаткою, та лише в супроводі уповноваженого представника Виконавця. Умова наявності у цих осіб документа, який посвідчує особу є обов'язковою.

14.2. Замовник несе відповідальність за дії запрошених ним на територію ЦОД осіб, визначеними п.14.1., за дотримання ними чинних нормативних вимог та правил з питань охорони праці та пожежної безпеки.

### **15. Порядок отримання доступу до особистого електронного кабінету Замовника**

15.1. Особистий електронний кабінет Замовника (далі – Особистий кабінет) – це електронні записи в обліковій системі Виконавця, які містять дані про Послуги, що надаються за цим Договором.

15.2. Виконавець надає логін та пароль для доступу до Особистого кабінету лише Уповноваженій особі Замовника. Підписання цього Додатку Замовником є підтвердженням, що Уповноважена особа Замовника отримала логін та пароль від Особистого кабінету.

15.3. Для входу в Особистий кабінет використовується верифікація за допомогою наданого Замовнику логіну та паролю від Особистого кабінету (перший етап) та надсилання sms з кодом, при першому вході та зміні даних в Особистому кабінеті, на зазначений у Списку телефон Уповноваженої особи Замовника або телефон представника, якому було передано право доступу до Особистого кабінету (другий етап).

## **16. Прикінцеві положення**

16.1. Виконавець забезпечує збереження даних системи відео спостереження щодо ЦОД протягом 90 днів.

16.2. Виконавець надає доступ для перегляду раніше записаних даних системи відео спостереження уповноваженій особі Замовника при умові надання відповідного офіційного запиту з боку керівництва Замовника. За підсумками такого перегляду представниками Замовника та Виконавця складається відповідний Акт про його результати. Виконавець має право вимагати присутності свого представника при перегляді записаних даних Замовником.