



Standard terms of the Framework

Стандартные условия Рамочного договора

TERMS AND DEFINITIONS

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ / TABLE OF CONTENTS

GENERAL TERMS	4
ОБЩИЕ ТЕРМИНЫ.....	4
Affiliate.....	4
Аффилированное лицо	4
Data Center (Data Processing Center)	4
Дата-центр (Центр обработки данных, ЦОД).....	4
Services	5
Услуги	5
Customer’s Equipment	5
Оборудование Клиента	5
Telecommunication equipment.....	5
Телекоммуникационное оборудование	5
Personnel	5
Персонал.....	5
Business Day	5
Рабочий день.....	5
Working Hours	6
Рабочее время.....	6
Force Majeure.....	6
Непреодолимая сила	6
DOCUMENTS	6
ДОКУМЕНТЫ	6
Contract	6
Контракт	6
Agreement	7
Договор	7
Customer Order (the “Order”).....	7
Заказ Клиента («Заказ»).....	7
Standard Terms.....	7
Стандартные условия.....	7
Service Description	7
Описание Услуги.....	7
Service Level Agreement (the “SLA”).....	8
Соглашение об уровне обслуживания («СУО»).....	8
Termination Agreement	8
Соглашение о расторжении	8
TERMS.....	8
СРОКИ	8
Service Term	8
Период оказания Услуг	8
Initial Term.....	8
Первоначальный срок	8
Prolongation Term	8
Срок продления.....	8
ORDER AND ACCEPTANCE OF SERVICE FOR COMMERCIAL USE.....	9

ЗАКАЗ И ПРИЕМКА УСЛУГ В КОММЕРЧЕСКУЮ ЭКСПЛУАТАЦИЮ	9
Committed Delivery Date (CDD)	9
Установленная дата предоставления	9
Acceptance Certificate for Commercial Use	9
Акт приемки в коммерческую эксплуатацию	9
Commercial Use Date (CUD)	10
Дата приемки в коммерческую эксплуатацию («ПКЭ»)	10
Testing Period	10
Тестовый период	10
ACCEPTANCE AND PAYMENTS	10
ПРИЕМКА И ОПЛАТА УСЛУГ	10
Billing Period	10
Отчетный период	10
Acceptance Certificate	11
Акт сдачи-приемки	11
Charges (Payment)	11
Платежи (Оплата)	11
ОТС	11
ОТС	11
MRC	11
MRC	11
Pay-As-You-Go	11
Плата по ФП/Pay-As-You-Go	11
Hourly Rate	12
Почасовая ставка	12
Security Deposit	12
Обеспечительный платеж	12
INTERACTION BETWEEN THE CUSTOMER AND LINX WITH REGARD TO THE SERVICES	12
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КЛИЕНТА И ЛИНКС ПО ПОВОДУ УСЛУГ	12
Customer's Primary Contact	12
Основное контактное лицо Клиента	12
Induction Training for the Customer's Personnel	13
Вводный инструктаж Персонала Клиента	13
Customer Compliance Audit	13
Аудит соответствия Клиента	13
Trouble Ticket	13
Заявка о неисправности	13
Opening of Trouble Ticket	13
Открытие Заявки о неисправности	13
Closing of Trouble Ticket	13
Закрытие Заявки о неисправности	13

This document constitutes part of the Standard Terms, as provided for by clauses 1.6 and 1.7 of the Framework Agreement for Data Center Services or the Framework agreement for Cloud Services (the “Framework Agreement”, Linxdatacenter Framework Agreement” or the “Agreement”) made between the Customer and Linx, and contains definitions of words and phrases used in the Framework Agreement, Orders, Standard Terms and Special Conditions applicable to the relations of the Parties during the supply of Services.

Linx shall publish the current version of the Standard Terms on the Internet at its permanent address at: <https://linxdatacenter.com/contract/>.

Unless the context requires otherwise, the following words and phrases have the following meaning in the Agreement, Order, Standard Terms and Special Conditions. Unless the context requires otherwise, references in the Agreement to clauses and Annexes are references to the clauses of the Agreement and annexes to it. Words used in the singular shall also include the plural and vice versa.

GENERAL TERMS

Affiliate

With respect to any Party, means any legal entity which may exercise an influence over such Party's operations, manages such Party or is connected with it, is controlled by or is under common control with that Party.

Data Center (Data Processing Center)

Non-residential premises owned by Linx and specifically designated for the provision of Services under the Agreement, including Co-Location Services.

Настоящий документ является частью Стандартных условий, как предусмотрено п. 1.6, 1.7. Рамочного договора об услугах центра обработки данных или Рамочного договора об услугах виртуальной инфраструктуры (далее – «Рамочный договор», «Рамочный договор Linxdatacenter» или «Договор»), заключенного между Клиентом и Линкс, и содержит определения слов и выражений, используемых в Рамочном договоре, Заказах, Стандартных условиях и Специальных условиях, применяемых к отношениям Сторон при предоставлении Услуг.

Актуальную редакцию Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <https://ru.linxdatacenter.com/contract/>.

В Договоре, Заказе, Стандартных условиях и Специальных условиях следующие слова и выражения имеют следующий смысл, если иное не следует из контекста. Ссылки в тексте Договора на статьи и Приложения, если иное не следует из контекста, относятся к статьям Договора и приложениям к нему. Слова в единственном числе включают также и множественное, и наоборот.

ОБЩИЕ ТЕРМИНЫ

Аффилированное лицо

Относительно любой из Сторон – любое юридическое лицо, способное оказывать влияние на ее деятельность, управляющее такой Стороной или связанное с ней, находящееся под ее управлением или под общим управлением с такой Стороной.

Дата-центр (Центр обработки данных, ЦОД)

Нежилое помещение, принадлежащее Линкс и специально предназначенное для оказания Услуг по Договору, в том числе Услуги размещения

The address of the Data Center where Services will be provided shall be indicated in the Order.

Services

The Co-Location Service in the Data Center, telecommunication services, information technologies services and other related services which Linx shall supply to the Customer in accordance with the Agreement and the Customer Order. A detailed description of the Services is set out in the Standard Terms in accordance with clause 1.6 of the Agreement.

Customer's Equipment

Any telecommunication or other equipment or elements of infrastructure, including cables and any other property installed by the Customer or further to the Customer's request and located in the premises of the Data Center and owned by the Customer on legal grounds.

Telecommunication equipment

Any equipment (except for Customer's Equipment) or components of it, including telecommunication modules, cabinets, units, ports, cables, specially equipped sites and so forth, used for the supply of Services.

Personnel

Employees, agents, contractors, customers, suppliers, Affiliates of any Party which are engaged by the Parties in connection with the exercise of the rights and/or the performance of obligations under the Agreement.

Business Day

Any day other than public holiday or a non-working day under the legislation and other regulations of the Russian Federation. Unless the text requires otherwise, a day means a Business Day.

оборудования. Адрес ЦОДа, на базе которого предоставляются Услуги, указывается в Заказе.

Услуги

Услуга размещения оборудования в Дата-центре, телекоммуникационные услуги, услуги информационных технологий и иные связанные с ними услуги, которые предоставляются Линкс Клиенту в соответствии с Договором и Заказом Клиента. Подробное описание Услуг содержится в Стандартных условиях в соответствии с п. 1.6 Договора.

Оборудование Клиента

Любое телекоммуникационное или иное оборудование, или элементы инфраструктуры, включая кабели, а также любое иное имущество, установленное Клиентом или по просьбе Клиента, находящееся на территории ЦОДа и принадлежащее Клиенту на законных основаниях.

Телекоммуникационное оборудование

Любое оборудование (за исключением Оборудования Клиента) или его элементы, включая телекоммуникационные модули, шкафы, юниты, порты, кабели, специально оборудованные места и т.д., используемые для предоставления Услуг.

Персонал

Сотрудники, агенты, подрядчики, клиенты, поставщики, Аффилированные лица любой из Сторон, привлекаемые ими в связи с реализацией прав и (или) выполнением обязанностей по Договору.

Рабочий день

Любой день, не являющийся государственным праздником или выходным днем в соответствии с законодательством и иными правовыми актами

Российской Федерации. Если из текста прямо не следует иное, день означает Рабочий день.

Working Hours

The period during a Business Day from 9 am until 6 pm at the location of the corresponding Data Center.

Рабочее время

Период в течение Рабочего дня с 9:00 до 18:00 в месте нахождения соответствующего ЦОД.

Force Majeure

Circumstances including but not limited to the following: fire, flood, extended power outage, changes in applicable laws and regulations which make it impossible for either Party to perform this Agreement, orders of state or military authorities which make it impossible for either Party to perform this Agreement, strikes, civil disturbances, terrorist attacks or war, as well as any other circumstances which meet the criteria established by article 401(3) of the Russian Civil Code. Fire (combustion) caused by faulty Equipment of the Customer does not constitute a Force Majeure within the meaning of this Agreement, and the Customer shall not be relieved of liability for the reimbursement of the damage it may cause.

Непреодолимая сила

Обстоятельства, включающие, но не ограничивающиеся следующими: пожар, наводнение, молнии, продолжительные отключения электроэнергии, изменения в применимые законы и правила, создающие невозможность исполнения настоящего Договора для одной из Сторон, акты государственных или военных органов, делающие невозможным исполнение настоящего Договора одной из Сторон, забастовки, гражданские беспорядки, террористические акты или война, а также другие обстоятельства, соответствующие признакам, установленным п. 3 ст. 401 ГК РФ. Пожар (возгорание), вызванное неисправностью Оборудования Клиента, не является Непреодолимой силой по смыслу настоящего Договора, и Клиент не освобождается от ответственности в отношении возмещения нанесенного им ущерба.

DOCUMENTS

Contract

The entire agreement between the Customer and Linx concerning the terms and conditions on which they collaborate. The Contract consists of the following documents: (i) the Agreement; (ii) the Customer Order; (iii) the Standard Terms; and (iv) Special Conditions (if applicable).

ДОКУМЕНТЫ

Контракт

Полное соглашение между Клиентом и Линкс об условиях сотрудничества. Контракт состоит из следующих документов: (i) Договор; (ii) Заказ Клиента (iii) Стандартные условия, (iv) Специальные условия (если применимо).

Agreement

The Framework Agreement for Data Center Services.

Customer Order (the “Order”)

An Annex to the Agreement which is set out in the Linx’s standard form, indicating the type and parameters of the Service, the corresponding Telecommunication Equipment and points/places of delivery, and the cost of the Service: non-recurring (one-time) charges, regular (monthly) charges, Pay-As-You-Go, Hourly rate, payment terms, specifically agreed requirements of the Customer, the Initial Term and any other additional information required for the supply of the corresponding Service. Linx shall have the right to change, at any moment, the standard form of the Order that is to be applicable to future relationships of the Parties. No notice to the Customer and/or additional agreement is required for the approval of a new form of the Order.

Standard Terms

Documents containing standard terms, requirements and rules for all Linx’s customers and applicable to the relationships of the Parties when the Services are supplied. The Standard Terms include the documents specified in clause 1.6 of the Agreement. The Standard Terms shall be published on the Internet at: <https://linxdatacenter.com/contract/>.

Service Description

A document that forms part of the Standard Terms, contains a technical description of the Service and describes the procedure for the provision of the Service. This document also contains the Service Level Agreement (“SLA”) and other information regarding the Service.

Договор

Рамочный договор об услугах центра обработки данных.

Заказ Клиента («Заказ»)

Приложение к Договору, оформленное по стандартной форме Линкс, в котором указывается вид и параметры Услуги, соответствующее Телекоммуникационное оборудование и точки/места доставки, стоимость Услуги: единовременные (разовые) платежи, периодические (ежемесячные) платежи, Плата по ФП, Почасовая ставка, условия оплаты, согласованные особые требования Клиента, Первоначальный срок, а также любая прочая дополнительная информация, необходимая для оказания соответствующей Услуги. Линкс вправе время от времени изменять стандартную форму Заказа, подлежащую применению к будущим отношениям Сторон. Уведомление Клиента и/или заключение дополнительного соглашения об утверждении новой формы Заказа не требуется.

Стандартные условия

Документы, содержащие стандартные условия, требования и правила для всех клиентов Линкс и применяющиеся к отношениям Сторон при предоставлении Услуг. Стандартные условия включают в себя документы, указанные в п. 1.6 Договора. Стандартные условия размещаются в сети Интернет по адресу <https://ru.linxdatacenter.com/contract/>.

Описание Услуги

Документ, являющийся частью Стандартных условий, содержащий техническое описание Услуги и описывающий процедуры ее предоставления, а также содержащий Соглашение об уровне обслуживания («СУО») и иную информацию об Услуге.

Service Level Agreement (the “SLA”)

The rules for determining the quality criteria of the Services provided and the amount of compensation payable to the Customer if Linx does not meet such criteria. These rules form part of the Standard Terms and are set out in the Service Description.

Соглашение об уровне обслуживания («СУО»)

Правила определения критериев качества предоставляемых Услуг и размер компенсации для Клиента в случае их нарушения со стороны Линкс, являющиеся частью Стандартных условий и содержащиеся в Описании услуг.

Termination Agreement

A document executed by the Parties upon termination of the Agreement and/or of an Order in accordance with clauses 12.1.2 and 12.7 of the Agreement.

Соглашение о расторжении

Документ, оформляемый Сторонами при прекращении Договора и/или Заказа в соответствии с п. 12.1.2, 12.7 Договора.

TERMS

Service Term

The period which includes the Initial Term as well as Prolongation Terms in accordance with clause 12.2.1 of the Agreement.

Период оказания Услуг

Период, включающий в себя Первоначальный срок, а также Сроки продления в соответствии с п.12.2.1 Договора.

Initial Term

The initial term for the provision of the Service established in months in the Customer Order. Such term starts from the Commercial Use Date (the “CUD) specified in the Acceptance Certificate for Commercial Use.

Первоначальный срок

Первоначальный срок предоставления Услуги, установленный Заказом Клиента в месяцах и исчисляемый с Даты приемки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ), указанной в Акте приемки в коммерческую эксплуатацию.

Prolongation Term

The Service Term that is additional to the Initial Term in cases when the Order is deemed concluded for an indefinite term or is prolonged on different conditions in accordance with clause 12.2.1 of this Agreement.

Срок продления

Срок оказания Услуг, дополнительный к Первоначальному сроку, в случае, когда Заказ считается заключенным на неопределенный срок либо пролонгируется на иных условиях в соответствии с п.12.2.1 настоящего Договора.

ORDER AND ACCEPTANCE OF SERVICE FOR COMMERCIAL USE

Committed Delivery Date (CDD)

The date agreed by the Parties on which Linx undertakes to start providing a Service to the Customer. Such date is used to determine the amount of the compensation for a delay in the provision of the Service according to the “Late Delivery Remedies” section of the Service Description. On or before this date, Linx shall serve on the Customer an Acceptance Certificate for Commercial Use.

Acceptance Certificate for Commercial Use

A certificate confirming that Linx has completed the installation work relating to the arrangement of one or several Services specified in an Order and that the Customer accepts the work Linx has carried out with respect to arranging such Services. Linx shall, on the Committed Delivery Date, send the specified certificate according to the Service acceptance procedure established in clause 4.3 of the Agreement, notifying the Customer of the commencement of the provision of the Service (of the Acceptance for Commercial Use). The Customer shall read and sign the Acceptance Certificate for Commercial Use under the procedure established by clause 4.3 of the Agreement.

When the Order is updated the Acceptance Certificate for Commercial Use shall be signed in relation to new and/or changes Services only; for the Services which have already been installed (Order pages “without change” as well as Order pages “indexation” where the cost of corresponding Service is subject to indexation in accordance with clause 6.2 of the Agreement) second Acceptance Certificate for Commercial Use shall not be signed, the Initial Term for each installed Service will be calculated from the

ЗАКАЗ И ПРИЕМКА УСЛУГ В КОММЕРЧЕСКУЮ ЭКСПЛУАТАЦИЮ

Установленная дата предоставления

Дата, согласованная Сторонами, в которую Линкс взял на себя обязательство начать предоставление Клиенту Услуги. Используется для определения размера компенсации за задержку в предоставлении Услуги согласно разделу «Возмещения в связи с задержкой предоставления услуги» Описания услуг. До наступления или в указанную дату Линкс предоставляет Клиенту Акт приемки в коммерческую эксплуатацию.

Акт приемки в коммерческую эксплуатацию

Акт, подтверждающий окончание выполнения Линкс установочных работ по организации одной или нескольких Услуг, указанных в Заказе, и принятие Клиентом работ Линкс по организации таких Услуг. Линкс направляет данный акт согласно процедуре приемки Услуги, установленной в п. 4.3 Договора, в Установленную дату предоставления с уведомлением Клиента о начале предоставления Услуги (ПКЭ). Клиент рассматривает и подписывает Акт приемки в коммерческую эксплуатацию в порядке, установленном п. 4.3 Договора.

При подписании Заказа в новой редакции Акт приёмки в коммерческую эксплуатацию подписывается лишь в отношении новых и/или измененных Услуг; в отношении ранее принятых Услуг (листы заказа «без изменений», а также листы заказа «индексация», где стоимость соответствующей Услуги индексируется в соответствии с п.6.2 Договора) повторный Акт приемки в коммерческую эксплуатацию не оформляется, а Первоначальный срок для каждой принятой Услуги исчисляется с момента подписания

moment of signing of initial Acceptance Certificate for Commercial Use and will not be interrupted.

When the Order is updated the Acceptance Certificate for Commercial Use shall be signed in relation to new or changed Services included in such Order (Order pages “new”, “upgrade”, “downgrade”, “change”, “relocation” etc.).

Commercial Use Date (CUD)

The date when the provision of the Service to the Customer starts and when the Acceptance Certificate for Commercial Use is signed. The first Billing Period starts from this date.

Testing Period

A period of time for the Customer to check the performance of the Service when the Service is accepted for commercial use under the procedure established in clause 4.3 of the Agreement. Unless the Acceptance Certificate for Commercial Use or the Service Description provides otherwise, the Testing Period shall be 3 (three) Business Days.

ACCEPTANCE AND PAYMENTS

Billing Period

The period from the first until the last day of the calendar month in which the Service is provided. During this period invoices are issued to the Customer for the Services provided to the Customer. The Billing Period is 1 (one) calendar month.

The First Billing Period lasts for less than a calendar month. It starts on the CUD and ends on the last day of the first month of the Service.

The Last Billing Period lasts for less than a calendar month. It starts on the first day of the calendar month and ends on the date when the provision of the

первоначального Акта приёмки в коммерческую эксплуатацию и не прерывается.

При подписании Заказа в новой редакции Акт приемки в коммерческую эксплуатацию оформляется только в отношении новых или измененных услуг, содержащихся в таком Заказе (листы заказа «новый», «повышение статуса», «понижение статуса», «изменение», «перенос оборудования/смена адреса» и т.д.).

Дата приемки в коммерческую эксплуатацию («ПКЭ»)

Дата начала предоставления Клиенту Услуги и подписания Клиентом Акта приемки в коммерческую эксплуатацию, с которой начинается первый Отчетный период.

Тестовый период

Период времени для проведения Клиентом проверки работоспособности Услуги при приемке Услуги в коммерческую эксплуатацию согласно процедуре, установленной в п. 4.3 Договора. Если иное не указано в Акте приемки в коммерческую эксплуатацию или Описании услуг, Тестовый период составляет 3 (три) Рабочих дня.

ПРИЕМКА И ОПЛАТА УСЛУГ

Отчетный период

Период с первого по последнее число календарного месяца, в котором оказывается Услуга, используемый для выставления Клиенту счетов за предоставляемые Клиенту Услуги. Отчетный период составляет 1 (один) календарный месяц.

Первый Отчетный период – период продолжительностью менее календарного месяца с даты ПКЭ и до последнего числа первого месяца предоставления Услуги.

Последний Отчетный период – период продолжительностью менее календарного месяца с

Services under the relevant Order/Agreement terminates in their entirety.

первого числа календарного месяца и до даты прекращения оказания Услуг по соответствующему Заказу / Договору в целом.

Acceptance Certificate

A document signed by the authorised representative of Linx that Linx serves on the Customer at the end of a Billing Period and that confirms that the services were provided to the Customer in such Billing Period.

Акт сдачи-приемки

Акт, подписанный уполномоченным представителем Линкс, который Линкс предоставляет Клиенту по окончании Отчетного периода и который свидетельствует об оказании Клиенту услуг в Отчетном периоде.

Charges (Payment)

Amounts of non-recurring (one-time) charges (OTC) and periodic (monthly) charges (MRC, Pay-As-You-Go, Hourly rate) and other additional payments to be credited by the Customer to Linx's settlement account under the Agreement and to be calculated in accordance with the requirements of the Agreement and of the relevant Order for the provision of a Service.

Платежи (Оплата)

Суммы единовременных (разовых) платежей (OTC) и периодических (ежемесячных) платежей (MRC, Плата по ФП, Почасовая ставка), а также иных дополнительных платежей, обязанность Клиента по перечислению которых на расчетный счет Линкс установлена Договором, и исчисляемых согласно условиям Договора и соответствующего Заказа о предоставлении Услуги. Сторонами могут быть согласованы следующие платежи по Договору / Заказу:

OTC

One Time Charge; feature dependent fixed value related to installation work.

OTC

Разовая оплата, зависящая от состава подключаемой Услуги фиксированная величина, обычно связанная с работами по установке и монтажу.

MRC

Monthly Recurring Charge; feature dependent fixed value, usually taking the form of a subscription fee by implication of Article 429.4 of the RF Civil Code.

MRC

Ежемесячная регулярная плата; зависящая от используемого состава услуги фиксированная величина, которая принимает форму абонентской платы по смыслу статьи 429.4 ГК РФ.

Pay-As-You-Go

Charge dependent on variable value related to the actual consumption of resources.

Плата по ФП/Pay-As-You-Go

Плата по объему использования; зависящая от состава услуги переменная величина, связанная с фактическим потреблением ресурсов.

Hourly Rate

A fixed fee to be charged set per hour for provision of Remote Hands Service by the Linx specialists, as provided for by the corresponding Customer Service Description. Hourly rates vary depending on the category of Remote Hands Service. Hourly rates are indicated in the Customer Order. The charging procedure is established in the Customer Service Description for the Remote Gands Service

Почасовая ставка

Фиксированная плата, установленная за час работы специалистов Линкс при предоставлении услуги Удаленного обслуживания, как предусмотрено соответствующим Описанием услуг. Почасовые ставки различаются в зависимости от категории услуги Удаленного обслуживания. Почасовые ставки указываются в Заказе Клиента. Порядок тарификации устанавливается в Описании услуги Удаленного обслуживания.

Security Deposit

The amount deposited by the Customer in the manner, on the conditions and in the amount established by the Framework Agreement and the Customer Order in fulfillment of the Customer's obligations to pay the invoices, as provided for in Art. 381.1 - 381.2 of the Civil Code of the Russian Federation.

Обеспечительный платеж

Сумма, вносимая Клиентом в порядке, на условиях и в размере, установленных Договором и Заказом Клиента во исполнение обязательств Клиента по оплате счетов, как это предусмотрено ст. 381.1 – 381.2 Гражданского кодекса РФ.

INTERACTION BETWEEN THE CUSTOMER AND LINX WITH REGARD TO THE SERVICES

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КЛИЕНТА И ЛИНКС ПО ПОВОДУ УСЛУГ

Customer's Primary Contact

The person initially specified in the Customer Order or in the subsequent notice that the Customer's Primary Contact has been changed. The Customer authorises such person to interact with Linx with respect to the Services provided to the Customer under the relevant Order. All of the messages, notices, etc. addressed and delivered to the Customer's Primary Contact, or actions performed by the Customer's Primary Contact, shall be deemed to have been addressed and delivered directly to or performed by the Customer itself.

Основное контактное лицо Клиента

Лицо, первоначально указанное в Заказе Клиента, или в последующем уведомлении об изменении Основного контактного лица Клиента, уполномоченное Клиентом на осуществление взаимодействия с Линкс по поводу Услуг, предоставляемых Клиенту по соответствующему Заказу. Все сообщения, уведомления и проч., адресованные и доставленные Основному контактному лицу Клиента, или действия, совершаемые Основным контактным лицом Клиента, считаются адресованными и доставленными непосредственно Клиенту или совершенными самим Клиентом.

Induction Training for the Customer's Personnel

The procedure for acquainting the Customer's Personnel with the Guidelines for a Customer of the Data Center, the Rules of Conduct at the Data Center, the Safety Rules, etc. Linx's Personnel conducts such procedure when the Customer's Personnel visits the Data Center for the first time and afterwards when required, but at least once a year. Linx will notify the Customer through the Customer's Primary Contact by e-mail or by phone that the Induction Training for the Customer's Personnel needs to be completed.

Customer Compliance Audit

The procedure for checking whether the Customer meets the requirements established in clauses 5.6.1 – 5.6.3 of the Agreement. Linx conducts such procedure in the manner and within the time limits provided for by the Standard Terms.

Trouble Ticket

A communication submitted by the Customer and registered by Linx because the Service is unavailable. The communication may be made by phone: 8-800-350-05-94 (primary number), 8-495-369-05-94 (additional number) and by e-mail: support@linxdatacenter.com. A unique number is assigned to each Trouble Ticket.

Opening of Trouble Ticket

Linx assigns a unique registration number to the Customer's communication regarding the Service being unavailable.

Closing of Trouble Ticket

Linx remedies the unavailability of the Service specified in the Customer's communication and informs the Customer to this effect in the Trouble Ticket.

Вводный инструктаж Персонала Клиента

Процедура ознакомления Персонала Клиента с Руководством клиента ЦОД, Правилами поведения в ЦОД, техникой безопасности и проч., проводимая Персоналом Линкс при первом посещении Персонала Клиента ЦОД и впоследствии в зависимости от необходимости, но не реже одного раза в год. О необходимости пройти Вводный инструктаж Персонала Клиента Линкс уведомляет Клиента по электронной почте либо телефону через Основное контактное лицо Клиента.

Аудит соответствия Клиента

Процедура проверки Клиента, проводимая Линкс в порядке и сроки, установленные в Стандартных условиях, целью которой является проверка соответствия Клиента требованиям, установленным в п. 5.6.1 – 5.6.3 Договора.

Заявка о неисправности

Зарегистрированное Линкс обращение Клиента по поводу недоступности Услуги. Обращение может быть сделано по телефонам: 8-800-350-05-94 (основной), 8-495-369-05-94 (дополнительный), а также посредством направления письма по адресу электронной почты support@linxdatacenter.com. Каждой Заявке о неисправности присваивается уникальный номер.

Открытие Заявки о неисправности

Регистрация Линкс обращения Клиента по поводу недоступности Услуги за уникальным регистрационным номером.

Заккрытие Заявки о неисправности

Устранение Линкс недоступности Услуги, указанной в обращении Клиента, и информирование Клиента об этом в Заявке о неисправности.

