



Standard terms of the Framework Agreement

Стандартные условия Рамочного договора

CUSTOMER SERVICE DESCRIPTION – REMOTE HANDS SERVICES

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ УДАЛЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ / TABLE OF CONTENTS

1. General.....	4
1. Общее.....	4
1.1. Scope	4
1.1. Назначение документа	4
1.2 Remote Hands Overview.....	4
1.2 Обзор услуги Удаленного обслуживания	4
1.3. Definitions and Technical Abbreviations	4
1.3. Технические термины и сокращения	4
2. Service Specification – Remote Hands Service	5
2. Спецификация Услуги Удаленного обслуживания.....	5
2.1 General	5
2.1 Общие сведения	5
2.2 Components of the Remote Hands Service	5
2.2 Компоненты услуги.....	5
24*7*365.....	5
24*7*365.....	5
2.3 STANDARD SERVICES	6
2.3 ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ	6
2.3.1 INSTALLATION SUPPORT SERVICES	6
2.3.1 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРИ МОНТАЖЕ.....	6
2.3.2 REMOTE SUPPORT SERVICES	7
2.3.2. УСЛУГИ УДАЛЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ	7
2.3.3 ARRANGEMENT OF CONNECTIONS	8
2.3.3 ОРГАНИЗАЦИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЙ.....	8
2.3.4 SPARES MANAGEMENT SERVICES.....	8
2.3.4 УСЛУГИ ПО ЗАМЕНЕ СМЕННЫХ ЧАСТЕЙ ОБОРУДОВАНИЯ	8
2.3.5 MAINTENANCE SUPPORT SERVICES	9
2.3.5. УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ ПРИ ЭКСПЛУАТАЦИИ.....	9
2.4 ORDERING PROCEDURE, PRICE STRUCTURE AND INVOICING.....	9
2.4 ЗАКАЗ УСЛУГ, СИСТЕМА ЦЕН И ВЫСТАВЛЕНИЯ СЧЕТОВ	9
2.4.1. Authorizes Customer Personnel.....	9
2.4.1. Уполномоченный Персонал Клиента	9
2.4.2. Ordering and provision of the Remote Hands Service	10
2.4.2. Заказ и оказание услуги Удаленного обслуживания	10
2.4.3. Service pricing and tariffs	11
2.4.3. Стоимость и порядок тарификации Услуг	11
2.4.4. Invoicing and payment	12
2.4.4. Выставление и оплата счетов	12
2.5 Rights and Responsibilities of the Customer	13
2.5 Права и обязанности Клиента	13
2.5.1 Customer Information	13
2.5.1. Информация о Клиенте	13
2.5.2. Customer’s Equipment/cables	13
2.5.2 Оборудование/кабели Клиента	13
2.5.3. Internal Rules	14
2.5.3 Внутренние нормы	14
3. Service PROVISION PROCEDURE	14

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	14
3.1 Customer Service	14
3.1 Техническая поддержка	14

1. GENERAL

1.1. Scope

This document (“Service Description”) describes Remote Hands Services (Remote Hands) at Linxdatacenter. This Service Description is an integral part of the Standard Terms as provided for in Articles 1.6, 1.7 of the Framework Agreement for provision of Data Center Services or the Framework agreement for Cloud Services (hereinafter, the “Framework Agreement” or the “Agreement”), entered by and between the Customer and Linx. This Service Description contains standard terms, requirements and rules for all Linx’ customers with respect to Parties’ relationships on provision of Services. During consumption of the Linx’ Services specified herein the Customer is also guided by the provisions of the Framework Agreement. Linx uploads the latest version of the Standard Terms on the Internet at permanent address <https://linxdatacenter.com/en/documents>.

1.2 Remote Hands Overview

The Remote Hands Service provides Customer with professional services, such as installation support, remote support and spares management, set-up of services and applications, as well as other related services which Customer may require in connection with consuming Co-Location Services and cloud services.

The Remote Hands service is not a communication service.

1.3. Definitions and Technical Abbreviations

Unless otherwise follows from the context, the capitalized terms and technical abbreviations used herein shall have the meanings as defined in the

1. ОБЩЕЕ

1.1. Назначение документа

Настоящий документ (Описание услуги) описывает услугу Удаленного обслуживания (далее также может использоваться понятие «Дополнительное обслуживание») в ЦОД Линкс. Это Описание услуги 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» или «Договор»), заключенного между Клиентом и Линкс, и содержит стандартные условия, требования и правила для всех клиентов Линкс, которые применяются к отношениям Сторон при предоставлении Услуг. При использовании Услуг Линкс, указанных в настоящем документе, Клиент также руководствуется положениями Рамочного договора. Актуальную редакцию Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <https://linxdatacenter.com/documents>.

1.2 Обзор услуги Удаленного обслуживания

Услуга Удаленного обслуживания - это комплекс профессиональных услуг по обеспечению технической поддержки при установке оборудования и его эксплуатации, при настройке клиентских сервисов и приложений, а также иные сопутствующие услуги, которые могут потребоваться Клиенту при использовании услуг Размещения оборудования и услуг предоставления облачной инфраструктуры.

Услуга Удаленного обслуживания не является услугой связи.

1.3. Технические термины и сокращения

Если иное не следует из контекста, термины, употребляемые в данном документе с заглавной буквы, и технические сокращения употребляются

Framework Agreement as well as in other Service Descriptions.

2. SERVICE SPECIFICATION – REMOTE HANDS SERVICE

2.1 General

Upon Customer's request contained in the Order or provided later following the procedure set forth in section 2.4 hereof, Linx will provide a number of professional Remote Hands services.

2.2 Components of the Remote Hands Service

The Remote Hands Services have the following components:

- Installation/Cut-over;
- Remote Support (visual check of indication, check of network and electrical connections, etc.);
- Arrangement of connections;
- Spares Management;
- Maintenance Support Services.

Specific actions carried out by Linx upon Customer's request for the provision of Remote Hands Services are specified in Section 2.3 hereof. The list contained in Section 2.3 hereof is not exhaustive. Upon agreement with the Customer, Linx may perform other actions, not provided for herein, which shall be charged at the rate of the Remote Hands Service.

24*7*365

Linx will assure that all Customers request for the provision of Remote Hands Services shall be processed 24*7*365 (366). Linx will assure that 24*7*365 (366) a qualified engineer will be available for emergency intervention for the services contracted as indicated on the Customer Order or subsequent request.

и имеют значение, указанное в Рамочном договоре, а также иных Описаниях Услуг.

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГИ УДАЛЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1 Общие сведения

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе и/или направленному впоследствии в порядке, установленном п. 2.4 настоящего Описания, Линкс может предоставлять ряд профессиональных Услуг Удаленного Обслуживания.

2.2 Компоненты услуги

Услуги Удаленного Обслуживания состоят из следующих компонентов:

- Монтаж/Переключение;
- Удаленная поддержка (визуальная проверка индикации, проверка сетевых и электрических соединений, др.);
- Организация подключений;
- Замена сменных частей оборудования;
- Услуги поддержки при эксплуатации.

Конкретные действия, осуществляемые Линкс по запросу Клиента при предоставлении Услуг Удаленного обслуживания, указаны в разделе 2.3 настоящего документа. Перечень, содержащийся в п. 2.3, не является исчерпывающим. По согласованию с Клиентом Линкс может осуществить иные действия, не предусмотренные в данном описании Услуг, тарифицируемые по ставке Услуги Удаленного Обслуживания.

24*7*365

Линкс гарантирует, что запросы на Услуги Удаленного обслуживания будут обрабатываться 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году. Линкс гарантирует 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году наличие квалифицированного инженера с целью оказания поддержки в аварийных ситуациях для оказания

Услуг Удаленного обслуживания на основании соответствующего Заказа (запроса).

2.3 Standard services

The Remote Hands services are provided mainly during Business Hours (from 09 AM until 06 PM on Business Days). Some services may optionally be provided outside of Business Hours should Linx has the appropriate capacity and upon Customer's request, including the occurrence of the emergency situation on the Customer's side. In such a case different tariffs may apply.

2.3.1 Installation support services

Upon Customer's request, contained in Customer Order or provided later following the procedure set forth in Section 2.4 hereof, Linx may assist Customer with the installation of the Customer's Equipment. Linx have certified IT, network and telecom engineers, trained in local work practices, on site when required. Linx Personnel will keep record of their time spent. Installation Support Services will be charged on an hourly basis based on the time spent (Section 2.4 hereof).

Installation Support Services consist of the actions listed below which Linx' Personnel performs on the basis of and in accordance with directions of Authorized Customer Personnel made via telephone, e-mail or Linx Portal:

- Installation / dismantling of the Customer's Equipment;
- Temporary storage of the Customer's Equipment prior to installation or after dismantling (if there is a technical capability depending on the number of equipment and current free space);
- Disposal of boxes from the Customer's Equipment

2.3 Основные услуги

Услуги Удаленного Обслуживания предоставляются преимущественно в рабочее время (с 9:00 до 18:00 в рабочие дни). Как вариант, ряд услуг может быть оказан в нерабочее время или выходные / праздничные дни при наличии у Линкс соответствующей возможности и по запросу Клиента, в том числе в случае возникновения аварийной или иной внештатной ситуации. В указанной ситуации может применяться отдельный тариф.

2.3.1 Техническая поддержка при монтаже

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе или оформленному впоследствии в порядке, установленном разделом 2.4 настоящего Описания, Линкс может обеспечить Клиенту техническую поддержку при установке Оборудования Клиента. В Линкс работают квалифицированные ИТ, сетевые и телеком инженеры, прошедшие подготовку на объекте. Персонал Линкс ведет табель учета затраченного времени, на основании которого Клиенту выставляются счета на оплату (раздел 2.4 настоящего Описания услуг).

Услуги по технической поддержке при монтаже включают в себя ряд перечисленных ниже действий, которые Персонал Линкс осуществляет на основании и в соответствии с инструкциями Уполномоченного Персонала Клиента по телефону, электронной почте или направленными с использованием Портала Линкс:

- Монтаж /демонтаж оборудования Клиента;
- Временное хранение клиентского оборудования до монтажа или после демонтажа (при наличии технической возможности в зависимости от количества оборудования и текущего свободного места);
- Утилизация коробок из-под клиентского оборудования;

- Loader services (the service shall be requested 3 working days in advance);
- Other.

2.3.2 Remote support services

Upon Customer's request, contained in Customer Order or provided later following the procedure set forth in Section 2.4 hereof, Linx may assist Customer in managing Customer's Equipment by performing manual actions as instructed by and under the remote (telephone, email or Linx Portal) supervision of the Authorized Customer Personnel. Remote Support Services may include:

- exchanging faulty Customer's Equipment with spare equipment;
- Transfer of the Customer's faulty equipment to the manufacturer according to the established warranty procedures by the equipment manufacturer;
- Inventory of Customer's Equipment;
- configuration of network equipment in accordance with the requirements of the Customer;
- Configuring the network interfaces and IPMI of the Customer's Equipment;
- Visual inspection of the Customer Equipment display;
- Checking the network and electrical connections of the Customer's Equipment;
- Enabling / disabling of Customer's Equipment;
- reconfiguring Customer's Equipment via terminal access;
- other.

Linx Personnel will keep record of their time spent. Installation Support Services will be charged on an hourly basis based on the time spent (Section 2.4 hereof).

- Услуги грузчиков (необходимо запросить услугу за 3 рабочих дня до предполагаемой разгрузки / погрузки);
- Иное.

2.3.2. Услуги удаленной поддержки

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе или оформленному впоследствии в порядке, установленном разделом 2.4 настоящего Описания услуг, Линкс может оказывать Клиенту поддержку в управлении Оборудованием Клиента, выполняя ряд перечисленных ниже действий на основании и в соответствии с инструкциями Уполномоченного Персонала Клиента по телефону, электронной почте направленными с использованием Портала Линкс. Услуги удаленной поддержки могут включать следующее:

- замена неисправного Оборудования Клиента на резервное оборудование;
- Передача неисправного оборудования Клиента производителю по установленным гарантийным процедурам производителем оборудования;
- Проведение инвентаризации клиентского оборудования;
- настройка сетевого оборудования в соответствии с требованиями Клиента;
- настройка сетевых интерфейсов и IPMI оборудования Клиента;
- Визуальная проверка индикации оборудования Клиента;
- Проверка сетевых и электрических подключений оборудования Клиента;
- Включение / выключение Оборудования Клиента;
- конфигурация Оборудования Клиента через терминальный доступ;
- иное.

Персонал Линкс ведет таблицу учета затраченного времени, на основании которого Клиенту выставляются счета на оплату (раздел 2.4 настоящего Описания услуг).

2.3.3 Arrangement of connections

Upon Customer's request, contained in Customer Order or provided later following the procedure set forth in Section 2.4 hereof, Linx may assist Customer in the implementation of the connectivity of the Customer Equipment and arrangement of connections by performing the following actions on the basis and in accordance with the directions of the Authorized Customer Personnel made by phone, e-mail or the Linx Portal. Arrangement of connections Services include the following:

- Arrangement of connections from the client room to the Customer's Equipment in the rack;
- Implementation of inter-rack cable switching of the Customer's Equipment;
- Provision of a temporary cross-connect (for works between the Customer's racks for not more than one day with subsequent analysis), a UTP / Fiber cable (Single mode) shall be used.
- Connection of Linx' IPKVM for checking and setting up the Customer's equipment.

2.3.4 Spares management services

Upon Customer's request, contained in Customer Order or provided later following the procedure set forth in Section 2.4 hereof, Linx may assist Customer in the replacement of the spare parts of the Customer Equipment by performing a number of the actions listed below based on and in accordance with the instructions of the Authorized Customer Personnel made by phone, e-mail or via the Linx Portal. The Spares Management Services include the following components:

- Replacement Hot Swap nodes (hard drives, SFP modules, etc.) from the Customer's spare parts kit;
- Replacement of cassettes and transfer to the courier.

2.3.3 Организация подключений

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе или оформленному впоследствии в порядке, установленном разделом 2.4 настоящего Описания услуг, Линкс оказывает Клиенту поддержку в осуществлении связности Оборудования Клиента и организации подключений, выполняя ряд перечисленных ниже действий на основании и в соответствии с инструкциями Уполномоченного Персонала Клиента по телефону, электронной почте или направленными с использованием Портала Линкс. Услуги по организации подключений включают в себя следующее:

- Организация подключений из клиентской комнаты до оборудования Клиента в стойке;
- Проведение внутрискрипечной кабельной коммутации оборудования Клиента;
- Услуга временной кроссировки (для работы между стойками Клиента не более чем на одни сутки с последующим разбором), используется кабель UTP/ Fiber (Single mode).
- Подключение IPKVM Линкс для проверки и настройки оборудования Клиента.

2.3.4 Услуги по замене сменных частей оборудования

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе или оформленному впоследствии в порядке, установленном разделом 2.4 настоящего Описания услуг, Линкс оказывает Клиенту поддержку при замене сменных частей Оборудования Клиента, выполняя ряд перечисленных ниже действий на основании и в соответствии с инструкциями Уполномоченного Персонала Клиента по телефону, электронной почте или направленными с использованием Портала Линкс. Услуги по замене сменных частей оборудования включают в себя следующие компоненты:

- Замена узлов Hot Swap (жёсткие диски, SFP модули и т.д.) из ЗИП Клиента;
- Замена кассет и передача курьеру.

2.3.5 Maintenance support services

Upon Customer's request, contained in Customer Order or provided later following the procedure set forth in Section 2.4 hereof, Linx may assist Customer in managing the Customer IT systems by performing actions as instructed by agreed scheduled plan or Customer request.

Support Services may include the following:

- Configuring network components (routers, switches, firewalls, etc.);
- Deploying virtual machines;
- Operation system installation and patching to the Customer equipment / Customer infrastructure using the Customer's distributions¹;
- Tests execution;
- Issues troubleshooting;
- Opening support cases in vendor support centers;
- etc.

2.4 Ordering procedure, price structure and invoicing

2.4.1. Authorizes Customer Personnel

Remote Hands Service are provided upon the request of the Authorized Customer Personnel. The

2.3.5. Услуги поддержки при эксплуатации

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе или оформленному впоследствии в порядке, установленном разделом 2.4 настоящего Описания услуг, Линкс оказывает Клиенту поддержку в управлении ИТ-системами Клиента, выполняя действия по согласованному плану или запросу Клиента.

Услуги по поддержке эксплуатации могут включать следующее:

- Настройка конфигурации сетевых компонентов (роутеры, коммутаторы, межсетевые экраны и пр.);
- Развертывание виртуальных машин;
- Установка операционных систем и обновлений с использованием дистрибутивов Клиента на клиентское оборудование / инфраструктуру клиента²;
- Выполнение различного рода тестов;
- Разрешение неисправностей;
- Обращение в техническую поддержку производителей ПО и оборудования;
- и т.д.

2.4 Заказ услуг, система цен и выставления счетов

2.4.1. Уполномоченный Персонал Клиента

Услуги Удаленного обслуживания предоставляются по запросу Уполномоченного

¹ Operating systems and updates are provided by the Customer. By providing copies of operating systems and updates, the Customer guarantees that these systems are acquired by the Customer in strict accordance with the current legislation of the Russian Federation, that the Customer has the right to use operating systems and updates in accordance with the terms of contracts concluded with the rights holders. The Customer shall bear all responsibility for the violation of these guarantees and undertakes to protect Linx from any claims of third parties, as well as from any payments to third parties related to the performance of work on the installation of operating systems and updates.

² Операционные системы и обновления предоставляются Клиентом. Предоставляя Линкс экземпляры операционных систем и обновлений, Клиент гарантирует, что данные системы приобретены Клиентом в строгом соответствии с действующим законодательством РФ, что Клиент имеет право использования операционных систем и обновлений в соответствии с условиями заключенных с правообладателями договоров. Клиент принимает на себя всю полноту ответственности за нарушение указанных гарантий и обязуется оградить Линкс от любых претензий и притязаний третьих лиц, а также от любых выплат третьим лицам, связанным с выполнением работ по установке операционных систем и обновлений.

following persons are deemed to be Authorized Customer Personnel by implication of this Service Description:

- Customer's Primary Contact indicated in Customer Order for provision of Related Service – Co-Location Service or cloud infrastructure service, and for which the Customer needs the Remote Hands Service (hereinafter, the "Related Service");
- other person specified in the Customer Order who is authorized to contact Linx about the provision of the Remote Hands Service;
- another person who accesses Linx re provision of Remote Hands Services, provided that such request is made from an e-mail address in the corporate domain of the Customer indicated in the Framework Agreement and/or Customer Order, or via the Linx Portal.

2.4.2. Ordering and provision of the Remote Hands Service

To order Remote Hands Services, the Authorized Customer Personnel shall send the appropriate request via the Linx Portal or email to support@linxdatacenter.com and provide the following information:

In the subject line: "Ordering Remote Hands Service for the service <service reference, if available>

In the request body: date and number of the Framework agreement, information about the service to be ordered: the type, subspecies, service name and Service reference involved and other information necessary to provide the Remote Hands Service.

Request for Remote Hands Services can be made by phone to Linx Technical Support Service at 8 800 350-05-94 or +7 495 369-05-94.

Персонала Клиента. Под Уполномоченным Персоналом Клиента в настоящем Описании услуг понимается:

- Основное контактное лицо Клиента, указанное в Заказе на предоставление Задействованной услуги – услуги Размещения оборудования или услуги по предоставлению облачной инфраструктуры, в отношении которых Клиенту необходимы услуги Удаленного обслуживания (далее – «Задействованная услуга»);
- иное специально указанное в Заказе лицо, уполномоченное обращаться к Линкс по вопросу предоставления услуги Удаленного обслуживания;
- иное лицо, обращающееся к Линкс по вопросу предоставления услуги Удаленного обслуживания, при условии, что такое обращение сделано с адреса электронной почты в корпоративном домене Клиента, указанном в Рамочном договоре и/или Заказе Клиента, или через Портал Линкс.

2.4.2. Заказ и оказание услуги Удаленного обслуживания

Для заказа Услуги Удаленного обслуживания Уполномоченный Персонал Клиента должен направить соответствующий запрос через Портал Линкс или на адрес support@linxdatacenter.com, в котором указать следующую информацию:

В теме запроса: «Заказ Remote Hands по услуге <идентификатор услуги, при наличии>

В теле запроса: номер и дату Договора, информацию о заказываемой услуге: вид, подвид, наименование и идентификатор Задействованной услуги, и иную необходимую для оказания Услуги Удаленного обслуживания информацию.

Запрос Услуги Удаленного обслуживания может быть также сделан по телефону Службы технической поддержки Клиентов Линкс 8 800 350-05-94 или +7 495 369-05-94.

The request received from the Customer is processed by the LinxTechnical Support Service desk. If there is a technical capability to provide the requested service, Linx sends a confirmation of the possibility to provide the service to the Customer, as well as the cost of the services ordered and the estimated time for the provision of the service. The exact time spent on provision the Service to the Customer is determined based on the reports filled out by the Linx Personnel.

Upon receipt of the confirmation letter specified above, the Customer shall confirm (approve) the provision of services on the conditions specified in the confirmation letter. Parties' obligations in connection with the provision of the Remote Hands Services arise from the moment of obtaining the approval for the provision of relevant services from the Customer. The approval can be sent via the Linx Portal or from any e-mail address in the corporate e-mail domain of the Customer.

2.4.3. Service pricing and tariffs

the cost of Remote Hands Services is indicated in Customer Order and unless otherwise expressly stated below is determined in man-hours and shall be paid based on the time actually spent by Linx Personnel for provision of Remote Hands Services. Every full 30 minutes (0.5 hours) of time spent by Linx Personnel for provision of the Services shall become due and payable. The Parties agreed on the following rules for rounding off the time spent:

- The first half-hour services are rounded off to half an hour.
- Starting from the second 0.5 hour of time spent, the time not exceeding 10 minutes is rounded down. Time exceeding 10 minutes is rounded up.

Полученный от Клиента запрос обрабатывается Службой технической поддержки Клиентов Линкс. При наличии технической возможности оказания запрошенной услуги Клиенту направляется подтверждение возможности оказания услуги, а также стоимость заказанных услуг и ориентировочное время оказания услуги. Точное время, затраченное на оказание клиенту Услуги, определяется по данным отчетов, заполняемых Персоналом Линкс.

Клиент при получении письма – подтверждения, указанного выше, обязан подтвердить (согласовать) оказание услуги на условиях, указанных в письме-подтверждении. Обязательства Линкс и Клиента в связи с оказанием услуги Удаленного обслуживания возникают с момента получения согласования от Клиента на оказание соответствующих услуг. Согласование может быть направлено через Портал Линкс или с любого электронного адреса в домене корпоративной электронной почты Клиента.

2.4.3. Стоимость и порядок тарификации Услуг

Стоимость услуг Удаленного обслуживания указывается в Заказе Клиента, определяется в человеко-часах и оплачивается исходя из времени, фактически затраченного Персоналом Линкс при оказании Услуг Удаленного обслуживания, если иное прямо не установлено ниже. Оплате подлежат каждые полные 30 минут (0,5 часа) времени, затраченного Персоналом Линкс на оказание Услуги. Стороны согласовали следующие правила округления затраченного времени:

- Первые неполные полчаса оказания услуг округляются до полных полчаса.
- Начиная со вторых 0,5 часа затраченного времени, время, не превышающее 10 минут, округляется в меньшую сторону. Время, превышающее 10 минут, округляется в большую сторону.

Examples:

Actual spent time	Payable time
7 minutes	30 minutes
40 minutes	30 minutes
45 minutes	60 minutes

Linx Personnel maintains records of time spent (time sheet) on the basis of which the Customer is invoices for payment.

A number of Remote Hands Services have time-cost standards for their provision. Information on the rates of time for the provision of Remote Hands Services is provided to the Customer simultaneously with a confirmation of the possibility of rendering the Service in the manner prescribed in paragraph 2.4.2 above. In these cases, Services are payable in the amount of a fixed amount on the basis of the time-cost standards for the provision of a specific Service.

2.4.4. Invoicing and payment

Invoices for Remote Hands Services shall be issued by Linx following the procedure set forth in the Agreement within 5 (five) calendar days after the Billing Period has ended. Within the same timeframe Linx shall provide the Customer with the Acceptance Certificate and the VAT invoice executed in accordance with article 169 of the Russian Tax Code. The Acceptance Certificate and the VAT invoice shall be sent by email and by courier or by post to the Customer's Primary Contact as specified in the Order for provision of Co-location or IAAS Services, or separate Order for the provision of Remote Hands Service should the Parties agree upon such Order. For the purpose of this clause, the invoice and the Certificate shall be deemed duly sent if sent by email. The Customer shall assume the risk of the non-receipt of correspondence and of any adverse effects occurring under article 165.1 of the Russian Civil Code. If, within 5 (five) Business days after the

Примеры:

Фактически затраченное время	Оплачиваемое время
7 минут	30 минут
40 минут	30 минут
45 минут	60 минут

Персонал Линкс ведет таблицу учета затраченного времени, на основании которого Клиенту выставляются счета на оплату.

Ряд услуг Удаленного обслуживания имеет нормативы временных затрат на их оказание. Информация о нормативах временных затрат на оказание услуг Удаленного обслуживания предоставляется Клиенту при представлении подтверждения возможности оказания Услуги в порядке, установленном п. 2.4.2 выше. В указанных случаях Услуги подлежат оплате в размере фиксированной величины на основании нормативов временных затрат на оказание конкретной Услуги.

2.4.4. Выставление и оплата счетов

Счета на оплату Услуг Удаленного обслуживания выставляются Линкс в порядке, установленном Договором, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным (месяцем оказания услуг). Одновременно с предоставлением счета Линкс предоставляет Клиенту Акт сдачи-приемки и счет-фактуру, оформленный в соответствии со ст. 169 Налогового кодекса РФ. Счет, Акт сдачи-приемки и счет-фактура высылаются по электронной почте, а также с курьером или по почте на имя Основного контактного лица Клиента, указанного в Заказе услуг Размещения оборудования или услуг предоставления облачной инфраструктуры, или, если это будет согласовано Сторонами, отдельном Заказе на предоставление услуги Удаленного обслуживания. Отправка счета и Акта по электронной почте является надлежащей отправкой для целей настоящего пункта. Риск

Acceptance Certificate is forwarded by email to the Customer's Primary Contact, the Customer does not sign the Acceptance Certificate or submit a grounded refusal to sign it, the services shall be deemed to have been accepted and the Acceptance Certificate shall be deemed to have been signed. The fact that the Customer has accepted the Services but has not submitted the signed Acceptance Certificate or a grounded refusal to sign it by the deadline set in this clause shall not relieve the Customer of the obligation to submit the signed copy of the Acceptance Certificate.

The Customer shall pay an invoice for Remote Hands Services within 10 (ten) Business days from the issuing date of the invoice and the execution of the Acceptance Certificate for services signed by Linx in accordance with the terms set out above.

2.5 Rights and Responsibilities of the Customer

2.5.1 Customer Information

The Customer shall provide Linx in due time with information regarding the Customer's Equipment, the Customer's Personnel involved and logistical details; this information will be used during the provision of the Service.

2.5.2. Customer's Equipment/cables

The Customer shall ensure that all Customer Equipment and cables located in the Linxdatacenter continuously meet all relevant national and international standards in place for the provision of heat, the use of combustible materials and the release of toxic fumes, as well as all applicable national and international requirements in relation to electromagnetic radiation.

неполучения корреспонденции и наступления неблагоприятных последствий в соответствии с ст. 165.1 ГК РФ несет Клиент. Если в течение 5 (пяти) Рабочих дней после даты направления Акта сдачи-приемки по адресу электронной почты Основного контактного лица Клиента Клиент не подписал Акт сдачи - приемки и не предоставил мотивированный отказ от подписания Акта сдачи-приемки, услуги считаются принятыми и Акт сдачи-приемки считается подписанным. Факт принятия Клиентом Услуг вследствие непредоставления подписанного Акта сдачи-приемки или мотивированного отказа от его подписания в установленный в настоящем пункте срок не освобождает Клиента от обязанности предоставления подписанного экземпляра Акта сдачи-приемки.

Клиент обязан оплатить счет на услуги Удаленного обслуживания в течение 10 (десяти) Рабочих дней с даты выставления счета и оформления Акта сдачи-приемки оказанных услуг, подписанных Линкс в соответствии с условиями, указанными выше.

2.5 Права и обязанности Клиента

2.5.1. Информация о Клиенте

Клиент должен своевременно предоставлять Линкс информацию относительно Оборудования Клиента, задействованного Персонала Клиента и деталей материально-технического обеспечения; эта информация будет использоваться во время предоставления Услуги.

2.5.2 Оборудование/кабели Клиента

Клиент должен обеспечить, чтобы все Оборудование Клиента и кабели, находящиеся в ЦОД Линкс, постоянно удовлетворяли всем соответствующим действующим национальным и международным стандартам по выделению тепла, использованию горючих материалов и выделению токсичных дымов, а также всем соответствующим действующим национальным и международным требованиям по отношению к электромагнитному излучению.

2.5.3. Internal Rules

When on-site, Customer and its Personnel shall adhere to the Linxdatacenter Customer Guide, including the rules of conduct in the Data Center. The Customer shall comply with the Code of Conduct for Contracting Parties. The instructions of security or security personnel should be fulfilled in all circumstances.

Customer shall comply with the Linxdatacenter Acceptable Use Policy and other rules established by the Standard Terms.

Linx uploads the latest version of the Standard Terms on the Internet at permanent address <https://linxdatacenter.com/en/documents>. In case Customer fails to comply with the above stipulations, or otherwise disrupts the normal flow of Linx' traffic or operations or jeopardizes Linx' ability to provide services, other customers operations or Linx' reputation as a service provider, Linx may suspend the Service as provided for in the Article 7 of the Framework agreement.

3. SERVICE PROVISION PROCEDURE

3.1 Customer Service

Customer service and interaction when ordering and providing the Service is delivered through Linx Technical Support Service desk, which is Customer's single point of contact for all operational issues and can be contacted via Ticket system at the Linx Portal, email or the multi-channel single telephone number of the LinxTechnical Support Service 24 hours per day, 7 days a week.

Contacts of LinxTechnical Support Servicedesk:

Ticket system at the Linx Portal:
<https://portal.linxdatacenter.com/tickets>

E-mail: Support@linxdatacenter.com

2.5.3 Внутренние нормы

При пребывании на территории ЦОД Клиент и его Персонал должны соблюдать Руководство клиента ЦОД Linxdatacenter, включающее правила поведения в ЦОД. Клиент должен соблюдать Кодекс деловой этики для контрагентов. Указания работников службы безопасности или охраны Линкс необходимо выполнять при любых обстоятельствах.

Клиент обязан соблюдать Политику допустимого использования компании Линкс и иные правила, установленные в Стандартных условиях.

Актуальные редакции Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <https://linxdatacenter.com/documents>. В том случае, если Клиент не выполняет указанные выше условия или иным образом нарушает нормальный ход трафика или операционной деятельности Линкс, либо ставит под угрозу возможность Линкс по предоставлению услуг, деятельности других клиентов или репутацию Линкс как поставщика услуг, Линкс может приостановить действие Услуги в соответствии со Статьей 7 Рамочного договора.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

3.1 Техническая поддержка

Поддержка Клиента и взаимодействие при заказе и предоставлении Услуги осуществляется через Службу поддержки клиентов Линкс, которая является единым центром обработки всех операционных вопросов Клиента и работает круглосуточно и ежедневно через Тикет систему на Портале Линкс, электронную почту и многоканальному единому телефонному номеру Службы поддержки.

Контакты службы поддержки:

Тикет система на Портале Линкс:
<https://portal.linxdatacenter.com/tickets>

E-mail: Support@linxdatacenter.com

Telephone No.: **8 800 350-05-94** or **+7 495 369-05-94**.

Тел. **8 800 350-05-94** или **+7 495 369-05-94**.

Linx 24*7*365 guarantee to process all incoming Customer's requests within 3 hours. The precise deadline for the provision of the Services requested by the Customer shall be agreed upon in each case individually upon receipt of the Customer's request and Customer's confirmation of future payment of the requested Service .

Линкс в режиме 24*7*365 гарантирует обработку всех поступающих запросов Клиента в течение 3 часов с момента обращения Клиента. Конкретный срок предоставления запрошенной Клиентом Услуги согласовывается в каждом случае в индивидуальном порядке после получения запроса Клиента и подтверждения от Клиента о будущей оплате запрошенной Услуги.

Different Response Time for Services can be agreed in Customer Order and are measured using Linx Ticketing System. The Response Time begins when a Ticket is opened re Customer request for a Service to the Linx Technical Support Service desk. The Response Time ends at the moment when information is sent to the Customer specifying the possibility / impossibility of providing the Services, including the information specified in clause 2.4 above.

Иное время реагирования на запросы об оказании услуг может быть согласовано сторонами в Заказе. Время реагирования на запросы об оказании услуг рассчитывается при помощи системы Заявок в службу технической поддержки. Время реагирования начитает течь с момента регистрации поданной Клиентом Заявки на оказание услуг в Службу технической поддержки Линкс. Время реагирования заканчивается в момент направления Клиенту информации о возможности / невозможности оказания Услуги, включая информацию, указанную в п. 2.4 выше.