

ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ З РОЗМІЩЕННЯ ОБЛАДНАННЯ В ДАТАЦЕНТРІ «ПАРКОВИЙ»

1. Загальна частина

1.2. Правила надання послуг з розміщення обладнання в Датацентрі «ПАРКОВИЙ» (далі – Правила) регулюють порядок та черговість дій уповноважених осіб, а також врегульовують інші питання технічного характеру щодо надання послуги з розміщення обладнання в Датацентрі «ПАРКОВИЙ».

2. Терміни та визначення

2.1. У цих правилах терміни вживаються у такому значенні:

Виконавець – товариство з обмеженою відповідальністю «АНТЕ МЕДІАМ».

Замовник – юридична або фізична особа, яка уклала договір з Виконавцем, на надання послуг з розміщення обладнання (colocation).

Датацентр «ПАРКОВИЙ» - Цент Обробки Даних, об'єкт інженерної і транспортної інфраструктури (спеціалізована технічна площадка) Виконавця, який знаходиться за адресою: м. Київ, Паркова дорога, буд. 16 А. Датацентр «ПАРКОВИЙ».

Послуги розміщення обладнання – послуги, змістом яких є розміщення обладнання Замовника в телекомунікаційній шафі, підключення його до мережі безперебійного електроживлення та до інших мереж, що визначається в Договорі. Розрізняють наступні види розміщення обладнання Замовника:

- розміщення обладнання Замовника в частині телекомунікаційної шафи «по юнітн» в Датацентрі «ПАРКОВИЙ»;

- розміщення обладнання Замовника в телекомунікаційній шафі в загальному залі в Датацентрі «ПАРКОВИЙ»;

- розміщення обладнання Замовника в телекомунікаційній шафі в загальному екранованому залі Датацентрі «ПАРКОВИЙ»;

- розміщення обладнання Замовника в телекомунікаційних шафах в окремому екранованому залі в Датацентрі «ПАРКОВИЙ».

Зала – приміщення в Датацентрі «ПАРКОВИЙ», яке призначене для розміщення телекомунікаційних шаф та/або іншого обладнання, обладнане системами безперебійного електроживлення, пожежогасіння, кліматичного контролю та охорони.

Екранована зала – приміщення в Датацентрі «ПАРКОВИЙ», яке призначене для розміщення телекомунікаційних шаф та/або іншого обладнання, обладнане системами безперебійного електроживлення, пожежогасіння, кліматичного контролю та охорони, відповідає вимогам Правил з технічного захисту інформації для приміщень банків, у яких обробляються електронні банківські документи, затверджених постановою Національного банку України від 04.07.2007 № 243, зареєстрованою в Мінюсті 17.08.2007 за № 955/14222, а також має відповідний Протокол атестаційних випробувань ефективності серверного приміщення.

Окрема екранована зала – приміщення, в якому в телекомунікаційних шафах розміщується обладнання виключно одного Замовника.

Загальна екранована зала – приміщення, в якому в окремих телекомунікаційних шафах розміщується обладнання двох та більше Замовників.

Телекомунікаційна шафа - універсальні конструктиви для розміщення типового телекомунікаційного обладнання Замовника або розміщення серверного обладнання Замовника.

Інтернет – всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

ПЗ – програмне забезпечення.

СПАМ – масова розсилка електронних поштових повідомлень, переважно рекламного характеру.

ІР-адреса – логічна адреса пристрою в мережі Інтернет.

Система безперебійного електроживлення - система, що забезпечує споживачам безперервну подачу напруги із заданими параметрами.

Обладнання – телекомунікаційне та інше обладнання Замовника, що передається згідно акту приймання-передачі обладнання, для розміщення в телекомунікаційній шафі в Датацентрі «ПАРКОВИЙ».

Представник Замовника – особа, яка зазначена Замовником в списку уповноважених представників Замовника, який є додатком до Договору та його невід'ємною частиною.

Працівник технічної дирекції Виконавця - співробітник Виконавця, який володіє необхідними знаннями та приймає безпосередню участь в наданні послуги.

Тікет-система – інформаційна система, що функціонує за адресою: <https://ticket.datapark.ua/> та призначена для обробки клієнтських запитів щодо технічних, фінансових або організаційних питань. Доступ до тікет-системи забезпечений для всіх клієнтів за умови попередньої реєстрації за вказаною адресою.

1U (1 юніт) - 1,75 дюймів = 44,45 мм – стандартна одиниця виміру висоти пристрою, що монтується у

стіжку.

PUE (Power Usage Effectiveness) – відношення загальної кількості електричної енергії, яка використовується в Датацентрі «ПАРКОВИЙ», до електричної енергії, яка використовується обладнанням Замовника.

3. Загальні правила

- 3.1. Приймання обладнання здійснюється на території Датацентру «ПАРКОВИЙ» за адресою: Україна, м. Київ, Паркова дорога, 16А. Допуск представника Замовника до Датацентру «ПАРКОВИЙ» для встановлення та конфігурації обладнання відбувається лише за умови зазначення даних про таку особу до Договору (із зазначенням прізвища, імені та по-батькові, посади, контактних номерів телефонів та адреси електронної пошти), з обов'язковим пред'явленням документу, що посвідчує цю особу. Відповідальна особа Датацентру «ПАРКОВИЙ» приймає обладнання в уповноваженої особи Замовника згідно з переліком зазначеним в акті приймання-передачі обладнання. Виконавець має право відмовити в прийманні обладнання при відсутності підпису уповноваженої особи на Актах приймання-передачі обладнання, у разі відсутності істотних даних щодо обладнання (назва обладнання, серійний номер, кількість та оціночна вартість обладнання (згідно даних бухгалтерського обліку тощо), пасторна потіжність обладнання для розміщення обладнання «по юнітно») в друкованому форматі, а також у разі відмови уповноваженої особи пред'явити документ, що посвідчує особу.
- 3.2. Обладнання Замовника повинно бути зібране в корпусах, підготовлених для монтажу в серверну шафу шириною 19 дюймів та відповідати нормам пожежної безпеки. Замовник повинен надати всі необхідні матеріали для монтажу обладнання в шафу. Обладнання, що потребує підключення до електромережі, повинно комплектуватися кабелем живлення (тип кабелю РС-189-6, або іншим, за узгодженням із Виконавцем).
- 3.3. Обладнання замовника повинно мати фронтальний забір холодного повітря (з «холодного» коридору) та тиловий випуск гарячого (у «гарячий» коридор). У випадку, якщо обладнання замовника має бічний забір повітря - потужність БП пристрою не повинна перевищувати 200Вт.
- 3.4. Замовник самостійно готує обладнання до підключення відповідно до його технічних вимог. Працівник технічної дирекції Виконавця може здійснити огляд внутрішнього вмісту обладнання до здійснення Замовником опломбування телекомунікаційної шафи, в якій воно розміщуватиметься.
- 3.5. Встановлення та підключення обладнання до електроживлення здійснюються представником Замовника під наглядом працівника технічної дирекції Виконавця. Встановленому обладнанню має бути присвоєний ідентифікатор обладнання, який в подальшому Замовник використовує при зверненнях до Виконавця, у встановленому Правилами порядку, з питань, пов'язаних з експлуатацією та обслуговуванням встановленого та підключеного обладнання. У якості ідентифікатора обладнання може використовуватися серійний номер такого обладнання, а у разі його відсутності – будь-яка унікальна послідовність цифр та/або букв, які Замовник самостійно визначає в акті приймання-передавання обладнання.
- 3.6. Сумарне навантаження на підлогу обладнанням Замовника, а у випадку розміщення у шафі обладнання кількох замовників - сумарне навантаження на підлогу обладнанням Замовників, не повинно перевищувати 800 kg/m².
- 3.7. З метою забезпечення проектного режиму кондиціонування серверних шаф, Замовник зобов'язаний розміщувати комутації (мідні та оптичні) всередині серверної шафи у кабельних органайзерах або не створюючи для вільного забору повітря з «холодного» коридору та випуску у «гарячий» коридор.
- 3.8. Заборонено зберігати у шафах інструменти, комплектуючі, кріплення, коробки, інші матеріали, що не призначені для монтажу у серверну шафу.
- 3.9. Заборонено встановлювати обладнання без спеціального кріплення, одне обладнання на інше. Якщо обладнання не комплектується спеціальним кріпленням, воно має бути встановлене на серверну полку.
- 3.10. Фронтальна сторона телекомунікаційної шафи закривається фальш-панелями, що надають Виконавцем.
- 3.11. Обладнання має встановлюватися відповідно маркуванню юнітів на бічних сторонах телекомунікаційних шаф.

4. Порядок підключення обладнання до електромережі

- 4.1. Обладнання Замовника повинно відповідати технічним вимогам і вимогам до електробезпечності, що застосовуються до обладнання, яке розташовується на вузлах зв'язку. Датацентр «ПАРКОВИЙ» забезпечує електроживленням напругою 220В і частотою 50Гц. У випадку, якщо обладнанню, що встановлюється, потрібні інші параметри електроживлення, необхідні перетворювачі надаються Замовником.
- 4.2. Виконавець надає замовнику електроживлення на шафу по двом незалежним вводам з 72 розетками типу С-13 та 12 розетками типу С-19 кожний.
- 4.3. Замовнику дозволяється розміщувати обладнання загальною потужністю на шафу не більше ніж 8кВт, якщо інше не обумовлено окремо Договором.

- 4.4. Замовник має узгоджувати схему підключення обладнання та розподілу навантаження на мережу електроживлення шафи з працівником технічної дирекції Виконавця.
- 4.5. Заборонено встановлювати електричні подовжувачі або електричні розгалужувачі всередині шафи.

5. Порядок надання послуг доступу до мережі Інтернет або надання інформаційних транспортних послуг

- 5.1. Обладнання Замовника повинно мати можливість підключення до комутатора Ethernet по кабелю типу «крученої пари» категорії 6/5e (роз'єм RJ-45) або оптичним кабелем з роз'ємом LC (singlemod) (роз'єм SFP/SFP+). У разі коли обладнання має інший інтерфейс, всі необхідні комплектуючі надає Замовник. Обладнання підключається на швидкості 10/100/1000/10000 Мбіт/с, Full Duplex.
- 5.2. У разі використання Замовником оптичного з'єднання для підключення до обладнання Виконавця, Замовник надає Виконавцю оптичний модуль SFP або SFP+.
- 5.3. Замовник зобов'язаний виконати зазначені працівниками технічної дирекції Виконавця дії з конфігурації мережних інтерфейсів обладнання.
- 5.4. Виконавець надає Замовнику ідентифікатор послуги доступу до мережі Інтернет, який Замовник має використовувати в своїх зверненнях.
- 5.5. За результатами підключення на порту комутатора, що надається Замовнику в користування, не повинно реєструватися помилок передачі даних. Високий рівень помилок на порту комутатора (більше 4000 помилок протягом 1 години) є підставою для відключення від комутатора Виконавця, з попереднім інформуванням Замовника.
- 5.6. Замовник вживає всіх необхідних заходів для запобігання випадкам порушення етики мережі Інтернет. Зокрема, Замовник повинен не допускати на своєму обладнанні виникнення таких ситуацій:
 - з обладнання виходять пакети з неправильною адресою джерела (IP Spoofing);
 - з обладнання виходять пакети служби доменних імен (DNS) з навмисно модифікованими даними;
 - на сервері присутні шкідливі програми або шкідливий програмний код;
 - на сервері присутні та/або працюють програми, спеціально призначені для здійснення не санкціонованого доступу до інформації або комп'ютерів;
 - із сервера відправляються повідомлення електронної пошти від імені адрес, не належних мережі (домену) Замовника;
 - із сервера здійснюється розсилання спаму через електронну пошту або служби миттєвих повідомлень (ICQ, SMS, тощо);
 - із сервера здійснюється передача інформації, що не має змісту та створює паразитне навантаження на обладнання та канали в об'ємах, що перевищує обсяг, необхідний для діагностики зв'язності мережі та досяжності окремих мереж;
 - із сервера здійснюється DDoS (Distributed Denial-of-service) атака будь якого типу;
 - із сервера здійснюється мережне сканування з метою виявлення списків відчинених портів, структури мереж тощо;
 - на сервері розміщено фальсифіковану інформацію, вказано чужі контактні дані, використовується інформація, захищена від копіювання, розміщено матеріали порнографічного, антисоціального характеру, або такі, що закликають до терористичних дій та будь-яких інших протиправних діянь.
- 5.7. У разі виявлення зазначених ситуацій Замовникові надається попередження за контактними електронними адресами, визначеними в Договорі.
- 5.8. У разі не усунення Замовником причини виникнення порушення протягом 3 годин, або у виключних випадках за телефоном, Замовникові надається повторне попередження, здійснюється повне або часткове обмеження послуги до усунення причини, та може бути розглянуте питання про розірвання договору.

6. Порядок надання послуг фізичних оптичних з'єднань (комутацій)

- 6.1. Замовник має право замовляти додаткові фізичні оптичні з'єднання (комутації) до обладнання третіх осіб. Технічна можливість виконання таких з'єднань визначається Виконавцем під час надходження замовлення. Додаткові оптичні з'єднання виконується в разі згоди Замовника та уповноважених представників третіх осіб. Працівник технічної дирекції Виконавця виконує з'єднання, використовуючи комутаційну шафу головної розподільної зони Датацентрі «ПАРКОВИЙ».
- 6.2. У кабельному журналі Виконавця робиться відповідний запис про проведене з'єднання, ідентифікатор якого надається Замовнику та уповноваженим представникам третіх осіб.
- 6.3. Розформування з'єднання відбувається лише за заявкою Замовника.

7. Порядок фізичного доступу до обладнання та та його експлуатація

- 7.1. Фахівці Замовника самостійно стежать за захищеністю й актуальністю свого обладнання, програмного забезпечення (далі - ПЗ), що використовується в роботі, за оновленням версій ПЗ або внесенням змін до конфігурації відповідно до вказівок і вимог, що публікуються розробниками ПЗ та/або службами безпеки Інтернет.
- 7.2. Виконавець не здійснює фізичного доступу всередину телекомунікаційної шафи (до корпусу обладнання в тому числі) Замовника, не втручається в процес адміністрування (зміну налаштувань тощо), в роботу програмного забезпечення, яке використовує Замовник. Виконавець може блокувати роботу тих або інших програмних засобів обладнання Замовника тільки зовнішніми засобами, наприклад, зміною налаштувань комутатора або маршрутизатора, про що сповіщає Замовника.
- 7.3. Замовнику, у разі виникнення необхідності проведення ремонту обладнання або здійснення інших дій, що тягнуть за собою порушення пломб, повертається обладнання про що Сторони складають та підписують Акт приймання-передачі (повернення) обладнання. Процедура повторного розміщення обладнання (після ремонту тощо) є тою ж процедурі підключення. При цьому плата за включення повторно не виставляється, а щомісячна плата нараховується в повному обсязі.
- 7.4. Замовник може надати письмові інструкції, згідно з якими працівники технічної дирекції Виконавця можуть виконувати відповідні дії. Інструкції набувають чинності після офіційного звернення представника Замовника. Засоби оперативного обміну інформацією, яка стосується надання послуг Виконавця, погоджуються із Замовником окремо.
- 7.5. Для доступу до приміщення Датацентру «ПАРКОВИЙ», особи Замовника повинні мати при собі документ, який засвідчує особу. Про намір відвідування Датацентру «ПАРКОВИЙ» та проведення будь-яких робіт з встановленим обладнанням, представник Замовника повідомляє Виконавця на тікет-систему або електронну пошту, із зазначенням виду/характеру робіт, не менше ніж за 24 (двадцять чотири) години до їхнього початку. В такому повідомленні повинні міститися ПІБ особи, посада, контактні номери телефонів та адреси електронної пошти. Одночасно до приміщень Датацентру «ПАРКОВИЙ» допускаються не більше двох осіб Замовника на термін не більше двох годин. Планові роботи Замовника в приміщенні Датацентру «ПАРКОВИЙ» допускаються до 4 (чотирьох) разів на поточний місяць. Усі інші додаткові відвідування обумовлюються окремо з Виконавцем. У випадку необхідності під'їзду до центрального входу в Датацентр «ПАРКОВИЙ» Замовник також зазначає марку автомобіля та його державний номер. Можливість заїзду автомобіля на територію Датацентру «ПАРКОВИЙ» можливо лише у разі виконання вантажно-розвантажувальних робіт щодо обладнання Замовника. При виникненні у Замовника необхідності проведення позапланових робіт на своєму обладнанні, які можливо виконати тільки безпосередньо у приміщенні Датацентру «ПАРКОВИЙ», та якщо така необхідність виникла поза зазначений стандартний термін, відведений для відвідування, представник Замовника повідомляє чергового працівника технічної дирекції Виконавця через тікет-систему або електронну пошту. Працівник Виконавця реєструє звернення та оформлює необхідну заявку на допуск.
- 7.6. Для проведення робіт, за необхідності, обладнання Замовника вимикається й переноситься на спеціально обладнане робоче місце. На робочому місці обладнання підключається до мережі електроживлення та відповідних ліній зв'язку. Для проведення робіт надаються монітор, клавіатура та миша. Доступ представників Замовника в технологічні приміщення відбувається під наглядом працівника технічної дирекції Виконавця. Представники Замовника мають право принести до приміщення Датацентру «ПАРКОВИЙ» тільки те обладнання, яке потрібно їм для роботи.
- 7.7. Замовнику заборонено самостійно прокладати лінії зв'язку за межами орендованої шафи, окрім ліній зв'язку в межах окремих екранованих залів.
- 7.8. Замовнику заборонено втручатись в обладнання та лінії зв'язку власної інфраструктури Датацентру «ПАРКОВИЙ».
- 7.9. Якщо при проведенні робіт здійснюється порушення пломб та обладнання залишається на території Датацентру «ПАРКОВИЙ», представник Замовника після завершення робіт здійснює опломбування свого обладнання. В іншому випадку процедура повторного розміщення обладнання (після ремонту тощо) не відрізняється від процедури підключення. При цьому плата за включення повторно не виставляється, щомісячна плата нараховується у повному обсязі.
- 7.10. При спрацюванні системи виявлення пожежі (світлова індикація та голосове сповіщення) всі без виключення представники Замовника зобов'язані залишити приміщення та територію Датацентру «ПАРКОВИЙ». Відновлення доступу до обладнання Замовника можливе тільки з дозволу чергового працівника технічної дирекції Виконавця.
- 7.11. При знаходженні на території Датацентру «ПАРКОВИЙ» представникам Замовника забороняється: куріння; будь-які види фото- або відеозйомки; вживання продуктів харчування і напоїв; експлуатація обладнання або проведення робіт, які можуть завдати пошкодження приміщень та обладнання Датацентру «ПАРКОВИЙ» або становити загрозу людям; виконувати підключення до обладнання, що не належить Замовнику; вносити зміни в комутацію обладнання; включати або відключати інженерне обладнання Датацентру «ПАРКОВИЙ».

8. Особливості порядку фізичного доступу до обладнання в екранованих залах

(у відповідності до Постанови Правління НБУ № 243 від 04.07.2007р «Про затвердження Правил з технічного захисту інформації для приміщень банків, у яких обробляються електронні банківські документи» <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0955-07>).

- 8.1. Опломбування окремого екранованого залу або телекомунікаційної шафи в загальному екранованому залі здійснюється представником Замовника в присутності працівника технічної дирекції Виконавця після передачі обладнання та його підключення.
- 8.2. Виконавець не має доступу в окремий екранований зал Замовника. Для проведення профілактичних або інших робіт з обслуговування власної інфраструктури доступ працівників технічної дирекції Виконавця в окремий екранований зал відбувається за погодженням Замовника шляхом сповіщення представника Замовника електронним повідомленням про майбутнє проведення профілактичних робіт в екранованому залі Замовника не менше ніж за 24 (години) до їх початку. Присутність представників Замовника можлива за його вимогою.
- 8.3. Виконавець має доступ в загальний екранований зал для проведення профілактичних або інших робіт з обслуговування власної інфраструктури.
- 8.4. Представник Замовника погоджує точний час та дату проведення робіт в окремому екранованому залі з працівниками технічної дирекції Виконавця, які не можуть перевищувати 4 робочих днів з моменту початку їх проведення.
- 8.5. У разі виникнення нештатних ситуацій, таких як пожежа, витік холодоносія тощо, які можуть зашкодити обладнанню Виконавця та обладнанню Замовника, для запобігання подальшого розвитку аварії та мінімізації її наслідків, Виконавець отримує право на доступ у екранований зал та негайно сповіщає про це Замовника.
- 8.6. Для доступу Замовника в окрему екрановану залу Виконавець надає останньому електронну картку доступу. Доступ фахівців Замовника в окремий екранований зал відбувається без нагляду співробітників Датацентру «ПАРКОВИЙ», але з дотриманням інших вимог даних Правил. Усі інші додаткові відвідування узгоджуються в окремому порядку з Виконавцем.
- 8.7. Доступ представників Замовника в загальний екранований зал відбувається під наглядом працівника технічної дирекції Виконавця.
- 8.8. Виконавець здійснює фізичний захист окремої телекомунікаційної шафи в загальній екранованій залі шляхом встановлення замків чи будь яких інших пристроїв на шафі та передачею ключів від них Замовнику. При цьому, один примірник ключа залишається на зберіганні у Виконавця.
- 8.9. Факти відкриття/закриття екранованого залу відображаються у відповідному журналі Виконавця із зазначенням: дати і часу відкриття/закриття; ПІБ особи, що відвідала приміщення, підпису, опису причин доступу тощо.

9. Порядок відключення обладнання Замовника

- 9.1. При припиненні надання Замовнику послуг та/або скороченні обсягу Послуг та/або при тимчасовому призупиненні наданні Послуг, а також при заміні обладнання Замовника працівник технічної дирекції Виконавця може відключити обладнання Замовника.
- 9.2. Виконавець має право скорочувати обсяг Послуг або тимчасово призупиняти надання Послуг (шляхом відключення обладнання Замовника), що не визнається розірванням цього Договору або розірвати Договір в односторонньому порядку, без застосування до Виконавця будь-яких санкцій/неустойки/відшкодування завданих збитків, в таких випадках: якщо Замовник встановив без попереднього письмового погодження з Виконавцем, самостійно будь-яке обладнання, що має дистанційне (віддалене) керування по каналах WiFi, радіо- або дротового зв'язку, інтернет-зв'язку чи іншими засобами дистанційного доступу. Це обмеження стосується, але не обмежується, встановленням роутерів, точок доступу, віддалених датчиків та будь-яких пристроїв, здатних передавати, отримувати або обробляти дані дистанційно тощо. У випадку порушення цього пункту цих Правил, Виконавець залишає за собою право негайно відключити або деактивувати несанкціоноване обладнання без попереднього повідомлення Замовника. При цьому, Замовник несе відповідальність за сплату штрафу в розмірі 100 000 (сто тисяч) гривень 00 копійок за кожен випадок такого порушення та зобов'язується відшкодувати всі завдані збитки Виконавцю, інфраструктурі Датацентру «ПАРКОВИЙ» або іншим клієнтам через встановлення або роботу несанкціонованого обладнання. Це включає, але не обмежується, порушення цілісності мережі, витоком даних або втручанням у роботу іншого обладнання тощо.
- 9.3. Вимикання обладнання здійснюється способом, яким працівник технічної дирекції Виконавця вважає доцільним, якщо Замовник завчасно не повідомив Виконавця про метод вимикання обладнання. Після такого вимикання, відповідальність за коректність роботи програмного забезпечення на своєму обладнанні несе Замовник.

- 9.4. У випадку закінчення терміну дії Договору, дострокового його розірвання або розірвання Договору за згодою Сторін та в інших випадках передбачених Договором, Виконавець повертає Замовникові обладнання за умови відсутності в останнього перед Виконавцем заборгованості за надані послуги, по виплаті неустойки та інших грошових зобов'язань. Виконавець цим повідомляє Замовника про забезпечення своєї вимоги по стягненню заборгованості за надані послуги, неустойки та інших грошових зобов'язань за рахунок утримання обладнання Замовника, що було передано згідно акту приймання-передачі, відповідно до положень Параграфу 7 Глави 49 Цивільного кодексу України. У випадку не виконання Замовником свого зобов'язання по оплаті наданих послуг, неустойки та інших грошових зобов'язань, Виконавець має право задовольнити свої вимоги по стягненню заборгованості за надані послуги, неустойки, інших грошових зобов'язань, з вартості обладнання Замовника у відповідності зі ст. 597 Цивільного кодексу України.
- 9.5. Після відключення обладнання, Замовник зобов'язаний забрати своє обладнання з Датацентру «ПАРКОВИЙ» згідно Акту приймання-передачі (повернення) обладнання протягом 1 (одного) робочого дня.

10. Форма звернення Замовника

- 10.1. Замовник у своїх зверненнях до Виконавця має вказувати свій ідентифікатор клієнта, та ідентифікатор послуги або обладнання за якими відбувається звернення.
- 10.2. Оперативні технічні питання, а також несуттєві розбіжності з технічних питань користування Послугами Виконавця вирішуються, у разі наявності технічних можливостей, за допомогою контактування з відповідними фахівцями Замовника шляхом пріоритетного використання тикет-системи, електронного листування зі службою технічної підтримки Виконавця (ticket@datapark.ua) та за телефоном /044/ 377-77-70. Будь-яке звернення представників Замовника з технічних питань реєструється службою підтримки Виконавця в установленому порядку. Виконавець забезпечує коректну реєстрацію звернень, якнайшвидше вирішення заявлених технічних проблем та надання відповідей на звернення.

11. Обмін повідомленнями

- 11.1. Обмін повідомленнями в тикет-системі або електронними повідомленнями, відправленими сторонами одна одній по електронній пошті з електронних адрес уповноважених (авторизованих) осіб Сторін, вказаних в Договорі, визнається Сторонами обміном документами та інформацією.
- 11.2. Повідомлення в тикет-системі або електронні повідомлення, відправлені Замовником з адрес електронної пошти, відмінних від вказаних в Договорі, не розглядаються Виконавцем, та відповіді на такі повідомлення не надаються.
- 11.3. Повідомлення тикет-системи або електронне повідомлення вважається отриманим, з моменту, коли у Сторони, якій адресовано дане повідомлення, з'явилася можливість доступу до нього, а саме з моменту надходження повідомлення на сервер забезпечення функціонування тикет-системи або електронного повідомлення на поштовий сервер, використовуваний адресатом для отримання електронної пошти.
- 11.4. Будь-які файли, вкладені в повідомлення тикет-системи (attachments) або вкладені в електронне повідомлення (attachments) є невід'ємною частиною даного повідомлення.

12. Контактні дані

12.1. Контактні дані служби технічної підтримки Виконавця:

Тикет-система	https://ticket.datapark.ua/
Електронна пошта	ticket@datapark.ua
Телефон	+380(44)377-77-70
WEB сторінка	https://datapark.ua