

SECURING YOUR
BUSINESS GROWTH



Standard terms of the Framework Agreement

Стандартные условия Рамочного договора

CUSTOMER SUPPORT GUIDE

ПРАВИЛА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ

CONTENTS/СОДЕРЖАНИЕ

1.	General/Общее	3
1.1.	Scope/Назначение документа	3
2.	Interaction with technical support of Linxdatacenter/ Взаимодействие с технической поддержкой Linxdatacenter.....	4
2.1.	Opening a new trouble ticket/Открытие новой заявки	4
2.2.	Technical support phone numbers/Телефоны службы технической поддержки	6
2.3.	Standard incident resolution time for technical support service/ Нормативное время урегулирования инцидентов службой технической поддержки.....	7
2.4.	Escalation contacts/ Эскалационные контакты	8
3.	Notices about scheduled and emergency works/Уведомления об аварийных работах.....	8
3.1.	Scheduled Works/ Плановые работы	8
3.2.	Emergency Works/Аварийные работы	9

_Тoc65267129

1. General

1.1. Scope

Linx offers customers technical support services in 24/7 mode. This ensures optimal support for your IT infrastructure.

Our certified technical specialists are able to identify and eliminate any problems with storage, transmission and processing of data.

Please communicate the provisions of this Customer Support Guide of Linxdatacenter (hereinafter referred to as the “Guide”) to all Customer’s employees, who interact with Linx. Any actions of the Customer’s employees, who interact with Linx on behalf of the Customer, shall be deemed to be the Customer’s actions. The Customer shall be responsible for all actions of its employees.

This Guide constitutes part of the Standard Terms, as provided for by clauses 1.6 and 1.7 of the Framework Agreement for Cloud Services (the “Framework Agreement”, “Linxdatacenter Framework Agreement” or the “Agreement”) entered by and between the Customer and Linx, and 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 its permanent address at: www.linxdatacenter.com/contract/.

Unless otherwise indicated in the context, and not specified below, in the text of this Guide, capitalized words will have meaning as defined in the Agreement and the Standard Terms, where the terms “Client” and “Customer” shall be equivalent.

1. Общее

1.1. Назначение документа

Линкс предлагает клиентам услуги технической поддержки в режиме 24/7. Таким образом обеспечивается оптимальная поддержка для Вашей ИТ-инфраструктуры.

Наши сертифицированные технические специалисты способны выявить и устранить любые проблемы с хранением, передачей и обработкой данных.

Мы просим Вас довести положения настоящих Правил технической поддержки клиентов Linxdatacenter (далее – «Правила») до всех сотрудников Клиента, осуществляющих взаимодействие с Линкс. Любые действия сотрудников Клиента, осуществляющих взаимодействие с Линкс от имени Клиента, считаются действиями Клиента. Клиент несёт ответственность за все действия своих сотрудников.

Данные Правила являются частью Стандартных условий, как предусмотрено п. 1.6, 1.7. Рамочного договора об услугах виртуальной инфраструктуры (далее – «Рамочный договор», «Рамочный договор Linxdatacenter» или «Договор»), заключенного между Клиентом и Линкс, и содержат стандартные условия, требования и правила для всех клиентов Линкс, которые применяются к отношениям Сторон при предоставлении Услуг. При использовании Услуг Клиент также руководствуется положениями Рамочного договора.

Актуальную редакцию Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу www.ru.linxdatacenter.com/contract/.

Если иное не следует из контекста и не указано ниже, в тексте настоящих Правил слова, приведенные с заглавной буквы, будут иметь значение, как они определены в Договоре и Стандартных условиях, при этом термины Клиент и Заказчик являются равнозначными.

2. Interaction with technical support of Linxdatacenter

2.1. Opening a new trouble ticket

In the event of problems or questions regarding the services provided by Linx, the Authorized Customer Personnel shall send a request to the 24-hour support service at the following e-mail address: support@linxdatacenter.com or by calling 8-800-350-05-94.

The following persons are deemed to be Authorized Customer Personnel by implication of this Guide:

- Customer's Primary Contact indicated in Customer Order for provision of relevant 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 technical support, 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.

In order for the technical support team to be able to help you promptly, the following information shall be provided in the e-mail:

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

Examples of how to find out the service ID number are listed below.

In e-mail body:

- full name of the company (legal entity)
- date and number of the Framework agreement
- first name, last name, contact phone number of the Authorized Customer Personnel for

2. Взаимодействие с технической поддержкой Linxdatacenter

2.1. Открытие новой заявки

В случаях возникновения проблем или вопросов по услугам, предоставляемым Линкс, Уполномоченный Персонал Клиента должен отправить запрос в круглосуточную службу поддержки на e-mail адрес: support@linxdatacenter.com или по телефону 8-800-350-05-94.

Под Уполномоченным Персоналом Клиента в настоящих Правилах понимается:

- Основное контактное лицо Клиента, указанное в Заказе на предоставление соответствующей Услуги;
- иное специально указанное в Заказе лицо, уполномоченное обращаться к Линкс по вопросу технической поддержки;
- иное лицо, обращающееся к Линкс по вопросу технической поддержки, при условии, что такое обращение сделано с адреса электронной почты в корпоративном домене Клиента, указанном в Рамочном договоре и/или Заказе Клиента.

Чтобы сотрудники технической поддержки могли оперативно помочь, в письме необходимо предоставить следующую информацию:

В теме письма: «Техническая поддержка по услуге <идентификатор услуги, при наличии>»

Примеры того, как узнать номер идентификатора услуги, приведены далее.

В теле письма:

- полное название компании (юридического лица);
- номер и дату Договора;
- имя, фамилию, контактный телефон Уполномоченного Персонала Клиента для опера-

promptly clarifying the information on the incident;

- priority of request — Critical, High, Normal;
- a detailed description of the issue or the problem.

After sending the e-mail, the Customer will be sent an automatic reply e-mail, which will contain the registered application number. The Customer may not change the subject of the e-mail in the future correspondence and shall refer to the application number when making a telephone call.

Examples where information about the service ID may be taken:

Service ID is specified in the Acceptance Certificate for Commercial Use

тивного уточнения информации по инциденту;

- приоритет обращения — Критический, Высокий, Обычный;
- подробное описание вопроса или возникшей проблемы.

После отправки письма Клиенту будет направлено автоматическое ответное письмо, в котором будет содержаться зарегистрированный номер заявки. Клиент не должен менять тему письма при дальнейшей переписке и должен ссылаться на номер заявки при телефонном обращении.

Примеры, где можно взять информацию об идентификаторе услуги:

Идентификатор услуги указан в Акте приемки в коммерческую эксплуатацию

Acceptance Certificate for Commercial Use /
Акт Приемки в коммерческую эксплуатацию
Customer Service/ 8 800 350 05 94
Служба поддержки: support@linxdatacenter.com

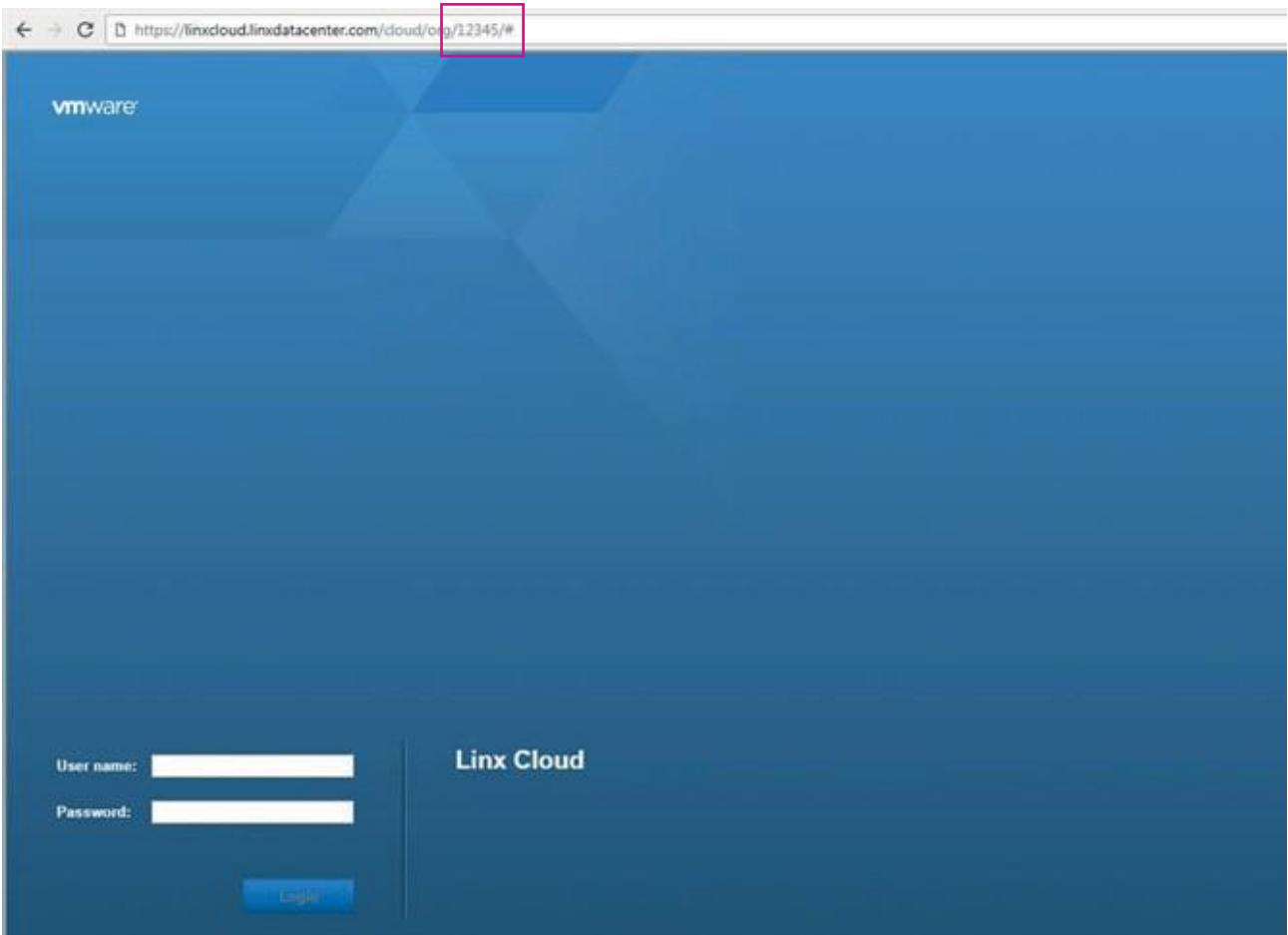
LLC Svyaz VSD
 8 Marta str., 14, bld.1
 127083 Moscow
 Russia

Customer Details:/ Информация о заказчике	
Customer/ <u>Заказчик:</u>	LLC «Customer» ООО «Клиент»
<u>Contact & Order number/</u> Номер Договора и Заказа:	WH/01/01 <u>Заказ №1</u>
<u>Order date/</u> Дата Заказа:	05 October 2017
<u>Project number/</u> Номер проекта:	001111-001-01 [PRJ000001]

Service Details:/ Информация об Услуге	
<u>Service ID/</u> Идентификационный номер	15-DIA-12345
<u>Service/</u> Услуга	Выделенный доступ в интернет со скоростью <u>40 Мбит/с</u>
<u>Location A/</u> Точка А	197375, Санкт-Петербург, ул. <u>Репищева, д. 20 а</u>
<u>Location B/</u> Точка Б	197375, Санкт-Петербург, ул. <u>Репищева, д. 20 а</u>

In case the request is related to IaaS (Infrastructure as a Service), the Service ID will be the selected fragment in the address bar:

В случае, если обращение связано с услугами IaaS, идентификатором услуги будет являться выделенный фрагмент в адресной строке:



2.2. Technical support phone numbers

If your trouble ticket is urgent or you need to resolve operational issues, you shall contact the multi-channel single telephone number of the support service:

2.2. Телефоны службы технической поддержки

В случае срочной заявки, а также для решения оперативных вопросов, необходимо обращаться по многоканальному единому телефонному номеру службы поддержки:



8-800-350-05-94

or in case of foreign calls: +7 495-369-05-94 ext. 2

либо, при звонках из-за рубежа: +7 495-369-05-94 доб.2.

For your convenience, at the security post and in the server rooms of the Data Center, there are landline telephones for local communication with the duty operators of the Data Centers.

Для Вашего удобства у поста охраны и в серверных помещениях ЦОД размещены стационарные телефоны для местной связи с дежурными ЦОД.

2.3. Standard incident resolution time for technical support service

2.3. Нормативное время урегулирования инцидентов службой технической поддержки

НОРМАТИВНОЕ ВРЕМЯ РЕАКЦИИ ПО ОБРАЩЕНИЯМ В СВЯЗИ С ИНЦИДЕНТАМИ/ STANDARD RESPONSE TIME FOR INCIDENT CALLS

<u>Приоритет/ Priority</u>	<u>Описание Инцидента/ Description of the incident</u>	<u>Время реакции на обращение/ Call response time</u>	<u>Целевое время решения инцидента/ Target time for resolving the incident</u>	<u>Обновления по статусу решения/ Updates on the status of the solution</u>	<u>Время перевода на следующий уровень эскалации/ Time of transfer to the next level of escalation</u>	<u>Отчет об инциденте (предоставляется по запросу)/ Incident report (available upon request)</u>
1-Critical	инцидент является причиной остановки бизнес-операций/incident causes business operations to stop	15 минут/ minutes	4 часа/ hours	1 час/ hour	1 час/ hour	2 рабочих дня/ business days
2-High	инцидент оказывает значительное влияние на бизнес-операции/	15 минут/ minutes	8 часов/ hours	2 часа/ hours	4 часа/ hours	2 рабочих дня/ business days
3 - Normal	инцидент не оказывает значительного влияния на бизнес-операции/ incident has a significant impact on the business operation	1 рабочий день/ business day	2 рабочих дня/ business days	По запросу/ Upon request	--	--

НОРМАТИВНОЕ ВРЕМЯ РЕАКЦИИ ПО ОБРАЩЕНИЯМ В СВЯЗИ С ЗАПРОСАМИ НА ИЗМЕНЕНИЯ/ ИНФОРМАЦИЮ/

STANDARD TIME OF RESPONSE FOR REQUESTS FOR CHANGES/INFORMATION

<u>Приоритет/ Priority</u>	<u>Описание запроса/ Description of the request</u>	<u>Время реакции на обращение/ Call response time</u>	<u>Целевое время ответа/ Target response time</u>
1-Urgent	Обоснованная необходимость срочного выполнения запроса/ Reasonable need for urgent request handling	1 час/ hour	4 часа/ hours
2- Normal	Запрос выполняется в обычном порядке/ Request is handled in the usual manner	1 рабочий день/ business day	2 рабочих дня/ business days

2.4. Escalation contacts

If application handling progress is unsatisfactory and in case of failure to receive the requested information, the Customer shall have the right to additionally use escalation contacts:

2.4. Эскалационные контакты

При неудовлетворительном ходе решения заявки или неполучении запрашиваемой информации, клиент вправе дополнительно воспользоваться эскалационными контактами:



escalation@linxdatacenter.com

In the request, it is necessary to indicate the number of the problem incident and the request itself. The notice of the e-mail will be immediately received by Linx management, which will make every effort to resolve the problem as soon as possible

В обращении необходимо указать номер проблемного инцидента и само обращение. Уведомление о письме будет немедленно получено руководством Линкс, которое предпримет все усилия для разрешения проблемы в кратчайшие сроки.

3. Notices about scheduled and emergency works

3. Уведомления об аварийных работах

3.1. Scheduled Works

Linx may conduct planned work that does not affect the services provided to the Customer, without notification.

3.1. Плановые работы

Линкс может проводить плановые работы, не влияющие на предоставляемые Клиенту услуги, без оповещения.

Notices of planned work, conducted by Linx and influencing the provided services, shall be sent to the Customer within terms foreseen by relevant Service Description.

3.2. Emergency Works

If it is necessary to carry out emergency work at Linx or at partners of the company, which can affect the services provided to the Customer, Linx shall notify the Customers at the earliest possible stage, depending on the circumstances of the emergency situation.

Оповещение о плановых работах, проводимых Линкс и влияющих на предоставляемые услуги, отправляется Клиенту в сроки, предусмотренные Описанием соответствующих Услуг.

3.2. Аварийные работы

В случае необходимости проведения у себя или у партнеров компании аварийных работ, способных повлиять на услуги, предоставляемые Клиенту, Линкс оповещает Клиентов на максимально ранней стадии, в зависимости от обстоятельств аварийной ситуации.