



ВЕБ-РАЗРАБОТКА И ДАТА-ЦЕНТР
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И ФАРМ-СТУДИЯ

Регламент оказания услуг Дата-центра

1. Состав услуг

- 1.1. Услуги размещения сервера, аренды сервера, аренды стойки, аренды половины стойки включают:
 - 1.1.1. Установку, сопровождение, мониторинг, базовую поддержку программного обеспечения;
 - 1.1.2. Аренду места в телекоммуникационной стойке в дата-центре;
 - 1.1.3. Выделение статического IP-адреса и сеть /64 адресов IPv6;
 - 1.1.4. Управление PTR-записью;
 - 1.1.5. Монтаж и демонтаж оборудования;
 - 1.1.6. АВР для серверов с одним БП;
 - 1.1.7. Безлимитный канал 100 Мбит/с;
 - 1.1.8. Подключение KVM;
 - 1.1.9. Проведение работ в рамках типовых заявок;
 - 1.1.10. Резервная розетка;
 - 1.1.11. Резервный Ethernet-порт;
 - 1.1.12. Место для запчастей объемом до 20×30×50 см;

2. Классификация заявок

- 2.1. Типовое обращение:
 - 2.1.1. Посещение дата-центра;
 - 2.1.2. Перезагрузка, включение, выключение, визуальный осмотр, изменение конфигурации, проверка доступности, монтаж, демонтаж оборудования;
 - 2.1.3. Замена патч-корда, кабеля питания;
 - 2.1.4. Подключение KVM;
 - 2.1.5. Выделение, замена, удаление IP-адреса;
 - 2.1.6. Внесение изменений в PTR-запись;
 - 2.1.7. Настройка и установка ОС, выполнение базовых команд в консоли.
- 2.2. Нестандартное обращение:
 - 2.2.1. Диагностика, сборка оборудования;
 - 2.2.2. Запрос услуг по администрированию;
 - 2.2.3. Консультация специалиста;
 - 2.2.4. Прочие запросы.
- 2.3. Инцидент - событие частичной деградации сервиса.
- 2.4. Авария - событие полной недоступности сервиса.
- 2.5. Исходящее обращение, направленное Заказчику:
 - 2.5.1. Запрос на получение информации
 - 2.5.2. Информирование об аварийной ситуации;
 - 2.5.3. Запрос согласования услуг по инициативе Исполнителя;
 - 2.5.4. Согласование плановых работ;
 - 2.5.5. Информирование о поступившей претензии.

3. Время реакции и режим работы

- 3.1. Заявки и уведомления системы мониторинга обрабатываются круглосуточно.

3.2. Время реакции и выполнения заявки с момента регистрации:

Тип заявки	Время реакции	Срок выполнения
типовое обращение	30 минут	2 часа
нестандартное обращение	30 минут	3 рабочих дня
инцидент	30 минут	2 часа
авария	30 минут	1 час
исходящее обращение	3 рабочих дня, со стороны Заказчика	не предусмотрено

3.3. Сроки обработки обращения могут быть увеличены в зависимости от сроков получения уточняющей информации и производственной необходимости Заказчика.

4. Оценка качества услуг

- 4.1. Для обеспечения контроля качества и скорости реакции Заказчик может оценить положительно или отрицательно каждое сообщение посредством соответствующего интерфейса.
- 4.2. По факту каждой отрицательной оценки проводится проверка непосредственным руководителем и сообщается о результатах.
- 4.3. Заказчик имеет возможность в течение 4 (четырёх) дней заново открыть ранее закрытое обращение в случае, если заявка не была выполнена.
- 4.4. Заказчик может обратиться с жалобой к директору:
<https://itsoft.ru/feedback/#chief>.
- 4.5. Заказчик может разместить отзыв о работе Исполнителя на публичных площадках <https://itsoft.ru/lk/response/>.

5. Характеристики дата-центра

- 5.1. Дата-центр Tier III соответствует его уровню по классификации Uptime Institute.
- 5.2. Время бесперебойной работы (uptime) дата-центра Tier II соответствует его уровню по классификации Uptime Institute.

6. Гарантии

- 6.1. В случае выхода из строя арендованного оборудования Исполнитель обязуется произвести замену в течение 1 рабочего дня.

- 6.2. В случае выхода из строя размещенного Заказчиком оборудования Исполнитель, при наличии подходящей замены, обязуется оперативно предоставить ее Заказчику во временное пользование до 5 рабочих дней.

7. Порядок посещения дата-центра

- 7.1. Режим для посещения:
 - 7.1.1. Дата-центра Tier III - круглосуточно ежедневно;
 - 7.1.2. Дата-центра Tier II - ежедневно с 10:00 до 22:00.
- 7.2. Посещение осуществляется по заявке, поданной не позднее, чем за 1 час до прибытия, содержащей:
 - 7.2.1. Дату и время посещения;
 - 7.2.2. ФИО;
 - 7.2.3. Номер транспортного средства;
 - 7.2.4. Цель посещения.
- 7.3. Правила посещения дата-центра:
 - 7.3.1. Проход на территорию дата-центра и прилегающие площадки осуществляется строго по пропускам и в сопровождении сотрудников Исполнителя;
 - 7.3.2. Пропуск выдается на основании документа, удостоверяющего личность;
 - 7.3.3. Перемещение по территории дата-центра осуществляется в соответствии с указаниями сопровождающего сотрудника Исполнителя;
 - 7.3.4. Во время нахождения на территории дата-центра посетитель обязан носить пропуск так, чтобы его было видно;
 - 7.3.5. На территории дата-центра запрещено производить звукозапись, фото, кино, видеосъемку без соответствующего разрешения;
 - 7.3.6. Монтаж и демонтаж оборудования в стойки осуществляется сотрудниками Исполнителя;
 - 7.3.7. По требованию Заказчика Исполнитель обязуется предоставить рабочее место и необходимый инструмент для проведения работ с оборудованием за пределами машинного зала.

8. Порядок приемки-передачи оборудования

- 8.1. Приемка-передача оборудования в дата-центре осуществляется на основании акта с указанием конфигурации:
 - 8.1.1. Производитель;
 - 8.1.2. Модель и количество процессоров;
 - 8.1.3. Модель, объем и количество жестких дисков;
 - 8.1.4. Модель и объем оперативной памяти;
 - 8.1.5. Количество и мощность блоков питания;
 - 8.1.6. Тип корпуса оборудования;
 - 8.1.7. Серийный номер.
- 8.2. Приемка-передача оборудования в аренду Заказчику и его возврат осуществляется на основании заявки.
- 8.3. Получить оборудование в дата-центре от имени Заказчика может:

- 8.3.1. Лицо имеющие право действовать без доверенности от имени Заказчика согласно ЕГРЮЛ;
 - 8.3.2. Сам Заказчик как физлицо или индивидуальный предприниматель;
 - 8.3.3. Лицо с доверенностью от имени Заказчика. Доверенность должна быть либо нотариальной, либо оформленной в нашем офисе, либо подписанной усиленной квалифицированной цифровой подписью и направленной нам через систему ЭДО.
- 8.4. Исполнитель предоставляет оборудование в аренду Заказчику течение 5 рабочих дней с момента поступления предоплаты согласно выставленному счету.
 - 8.5. Датой прекращения оказания услуги размещения оборудования считается дата выдачи оборудования Заказчику.
 - 8.6. Заказчик обязан изменить пароль на доступ к серверу, предоставленный ему Исполнителем.

9. Доставка

- 9.1. В случае доставки оборудования в дата-центр курьерскими службами:
 - 9.1.1. С момента получения оборудования Исполнитель обязуется произвести монтаж в срок из расчета 1 час на каждые 2 единицы оборудования при наличии схемы коммутации и оповестить Заказчика;
 - 9.1.2. Заказчик обязуется укомплектовать оборудование заранее согласованным и подписанным комплектом документов;
 - 9.1.3. Исполнитель не несет ответственность за ущерб, нанесенный оборудованию в процессе транспортировки курьерской службой;
 - 9.1.4. По запросу Заказчика Исполнитель обязуется возместить стоимость доставки оборудования Заказчика из любого города России следующими курьерскими службами: СДЭК, ПЭК, Деловые линии.
 - 9.1.5. Доставка оборудования в дата-центр может быть реализована силами Исполнителя по договоренности;
- 9.2. В случае доставки оборудования Заказчику:
 - 9.2.1. При отправке оборудования курьерской службой, доставка осуществляется за счет Заказчика;
 - 9.2.2. Передача оборудования представителям Заказчика осуществляется на основании подписанного Сторонами акта приемки-передачи.

10. Методы и порядок коммуникаций

- 10.1. Коммуникации осуществляются круглосуточно, одним из следующих способов:
 - 10.1.1. Через систему заявок в личном кабинете, расположенном по адресу <https://itsoft.ru/lk/>;
 - 10.1.2. По телефону службы технической поддержки: +7 (495) 988-3041;

- 10.1.3. По электронной почте с адресов уполномоченных представителей Заказчика на адрес исполнителя: dc@itsoft.ru;
- 10.1.4. В Telegram: @itsoft_bot.
- 10.2. Порядок идентификации Заказчика Исполнителем:
 - 10.2.1. Авторизация в личном кабинете при его использовании;
 - 10.2.2. Адрес уполномоченного представителя, при использовании электронной почты;
 - 10.2.3. SMS-код, отправленный на мобильный телефон уполномоченного представителя при использовании Telegram или телефонном звонке;
 - 10.2.4. В случае невозможности идентификации Заказчика Исполнитель вправе отказать в обработке обращения.
- 10.3. Обработка обращений:
 - 10.3.1. Обращения по общим вопросам, не связанным с предоставлением, изменением информации, проведением работ с оборудованием Заказчика могут направляться любым из способов, указанных в пункте 10.1. и не требуют идентификации;
 - 10.3.2. Обращения, предполагающие выдачу, предоставление, изменение информации о Заказчике, проведение работ с оборудованием требуют идентификации, поэтому должны подаваться только через личный кабинет или в Telegram.

11. Ответственность

- 11.1. Исполнитель несет ответственность:
 - 11.1.1. в случае недоступности услуг по вине Исполнителя за каждый час простоя сервиса в размере 1% от суммы ежемесячного платежа;
 - 11.1.2. за каждый факт превышения регламентных сроков обработки заявки в размере 1% от суммы ежемесячного платежа.
- 11.2. Компенсация может быть истребована в течение 1 месяца с момента нарушения обязательств.