

Порядок оказания услуг по размещению программно-аппаратного ресурса в Центре обработки данных «А1»

Содержание

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	2
2. ОПИСАНИЕ И СОСТАВ УСЛУГИ. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ.....	2
3. ПОРЯДОК ЗАКАЗА, ИЗМЕНЕНИЯ СОСТАВА И ПРЕКРАЩЕНИЯ УСЛУГИ	3
4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....	4
5. СПИСОК ПРОВАЙДЕРОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ УСЛУГИ СВЯЗИ И ПРЕДСТАВЛЕННЫХ В ЦОД.....	4
6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Центр обработки данных (ЦОД) – центр обработки данных компании, представляющий собой комплекс специализированных помещений, в которых реализована совокупность технических решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление информационных сервисов и услуг с заданными параметрами качества. ЦОД соответствует классу TIER III (сертифицирован Uptime Institute Tier III Facility).

Оборудование – серверы, системы хранения данных, телекоммуникационные устройства и т.п., принадлежащие клиенту и размещенные на территории ЦОД компании.

Услуга по размещению программно-аппаратного ресурса (Colocation) – услуга по размещению оборудования клиента в ЦОД компании с бесперебойным электропитанием, гарантированным уровнем температуры и климата, круглосуточной охраной ЦОД, а также удаленным доступом к оборудованию, подключением этого оборудования к сети интернет (далее - услуга).

Серверная стойка – конструкция, предназначенная для технологичного и безопасного размещения оборудования в ЦОД;

Юнит - единица измерения размера по высоте оборудования, устанавливаемого в 19-ти дюймовую стойку (серверная стойка ЦОД содержит 47 юнитов). Высота одного юнита равна 45 мм.

Общая рабочая зона – выделенное помещение на территории ЦОД, предназначенное для работы представителя клиента вблизи с размещенным в ЦОД оборудованием.

Комната термостатирования – изолированное помещение ЦОД с постоянно положительной температурой, используемое для промежуточного хранения ввозимого оборудования и выравнивания его температуры с температурой помещений ЦОД.

Дополнительные услуги – услуги, оказываемые компанией по отдельному запросу клиента. Стоимость дополнительных услуг не включена в стоимость услуги и тарифицируется согласно тарифам компании.

Услуги связи - комплекс дополнительных услуг компании для обеспечения доступа к оборудованию клиента, размещенного в ЦОД, из внешних сетей связи (строительство и аренда оптоволоконных линий связи; доступ в интернет с требуемой пропускной способностью; гарантированный доступ в интернет с требуемой скоростью; пиринг; организация VPN L2, L3, IPSec; дополнительные IP адреса или подсети), предоставляемый по отдельному договору оказания услуг по сети фиксированной связи.

2. ОПИСАНИЕ И СОСТАВ УСЛУГИ. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ.

2.1. Услуга оказывается в соответствии с СТБ 1439-2008 и обеспечивает:

- предоставление места для стойки клиента, или места в стойке компании, или стойки компании для размещаемого оборудования;
- постоянное подключение оборудования клиента к сети интернет на скорости до 50 Мбит/с (для клиентов, подключенных до 05.02.2020г. - не менее 10 Мбит/с) посредством 2 (двух) портов по протоколу Ethernet с пропускной способностью до 1 Гбит/с, включенное в стоимость услуги.
- один внешний IP адрес, включенный в стоимость услуги;
- бесперебойное электропитание (напряжение 230В/400В с частотой 50Гц). Компания гарантирует наличие электропитания хотя бы на одном из двух вводов;
- климатический контроль:
- ✓ Предельная температура в месте расположения «холодного» коридора 18-27 °С;
- ✓ Предельная влажность в машинном зале 20-80 %;
- систему газового пожаротушения;
- круглосуточный мониторинг параметров температуры, влажности и параметров электропитания в ЦОД;

- информационную и физическую безопасность;
- круглосуточный доступ представителей клиента (например, технических специалистов) в машинные залы ЦОД для проведения самостоятельной технической поддержки оборудования.

2.2. Дополнительные услуги компании:

- подключение оборудования клиента к необходимому количеству Ethernet-портов/FC портов телекоммуникационного оборудования;
- монтаж/демонтаж оборудования клиента в ЦОД;
- организацию внутренних коммуникаций внутри ЦОД;
- удаленная помощь;
- услуги связи (по отдельному договору);
- аренда ячейки для хранения ЗИП и инструмента;
- другие услуги.

2.3. Администрирование оборудования и установленного на нём программного обеспечения (операционные системы и приложения) осуществляется специалистами клиента удаленно или в общей рабочей зоне ЦОД, либо, по запросу клиента, специалистами компании в виде дополнительных разовых услуг.

2.4. Стоимость услуг по размещению программно-аппаратного ресурса определяется согласно тарифам компании.

3. ПОРЯДОК ЗАКАЗА, ИЗМЕНЕНИЯ СОСТАВА И ПРЕКРАЩЕНИЯ УСЛУГИ

3.1. Перед подписанием регистрационной формы клиент направляет компании заказ на услуги по размещению программно-аппаратного ресурса в Центре обработки данных «А1» (Приложение В.1 в случае размещения на уровне стоек, В.2 в случае размещения на уровне юнитов) по электронной почте на адрес sales@aldata.by.

3.2. Формы В.1 и В.2, предварительно полученные по запросу от sales@aldata.by посредством электронной почты заполняются клиентом в электронном виде.

3.3. В случае необходимости клиент может изменить состав услуги, направив компании измененный заказ на услугу (Приложение В.1 и/или В.2) по электронной почте на адрес sd@aldata.by.

3.4. По решению клиента о прекращении пользования услугой, в соответствии с условиями договора, клиент направляет компании уведомление в письменной форме по адресу sales@aldata.by.

3.5. Компания обязана рассмотреть заказ в течение 2 (двух) рабочих дней и дать обратную связь клиенту с подтверждением готовности к ввозу оборудования/изменения состава услуги/вывоза оборудования. При отсутствии вопросов к заказу с клиентом подписывается регистрационная форма, состав и количество оборудования клиента указывается в бланке заказа на услугу. В случае возникновения вопросов по составу заказа специалисты компании могут уточнить необходимые детали у представителей клиента.

3.6. По мере готовности компании к приему либо демонтажу оборудования техническая поддержка компании уведомляет по электронной почте с адреса sd@aldata.by клиента о готовности к перемещению и монтажу/демонтажу оборудования.

3.7. В зависимости от увеличения или сокращения состава услуги клиенту рекомендуется следовать порядку перемещения, ввоза, вывоза оборудования описанных в «Порядке доступа в Центр обработки данных «А1», перемещения оборудования».

3.8. В случае размещения клиентом программно-аппаратного ресурса в ЦОД с включенным электропотреблением и превышения установленного порога мощности, компания вправе взимать оплату за такое превышение согласно тарифам компании.

3.9. Монтаж/демонтаж оборудования осуществляется в соответствии с «Порядком проведения работ на территории ЦОД, процедурой и требованиям к монтажу оборудования в Центре обработки данных «А1». По завершению перемещения оборудования, его монтажа/демонтажа стороны подписывают Акт начала оказания услуг либо Акт окончания оказания услуг. Дата начала оказания и окончания оказания услуг отражается в соответствующем Акте.

3.10. Риск случайной гибели или случайного повреждения оборудования переходит к компании в момент подписания сторонами акта, подтверждающего монтаж оборудования на технических площадях компании. Клиент принимает на себя риск случайной гибели или случайного повреждения оборудования с момента подписания сторонами акта, подтверждающего демонтаж оборудования на технических площадях компании.

3.11. В случае неоплаты счета компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуги клиенту частично (путем снижения скорости по внешним каналам связи на 90% и последующего отключения внешних каналов связи на оборудовании клиента) или полностью (путем отключения электропитания и последующего демонтажа оборудования с полной видеофиксацией процедуры демонтажа).

3.12. В период с момента снижения скорости по внешним каналам связи до момента демонтажа оборудования клиента, стоимость услуг взимается и учитывается на балансе клиента.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

4.1. Взаимодействие между клиентом и компанией по вопросам предоставления услуг по размещению программно-аппаратного ресурса происходит по телефону, электронной почте. Адрес электронной почты: sd@a1data.by. При отправке сообщений на данный адрес в теме письма необходимо указывать УНП клиента. Письма без указания этой информации рассматриваться не будут. По вопросам обслуживания клиент может обратиться в справочно-информационную службу по телефону 150 (из сетей всех операторов связи).

4.2. Техническая поддержка клиента по вопросам качества оказания услуг осуществляется круглосуточно.

4.3. Любое обращение клиента по техническим вопросам услуги регистрируется службой технической поддержки компании в установленном порядке. Компания обязуется обеспечить как регистрацию обращений, так и решение технических проблем в соответствии со сроками, указанными в соглашении об уровне обслуживания.

5. СПИСОК ПРОВАЙДЕРОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ УСЛУГИ СВЯЗИ И ПРЕДСТАВЛЕННЫХ В ЦОД

5.1. Для организации удаленного доступа к оборудованию клиента через сеть интернет необходимо подключение к сети ЦОД.

5.2. Услуга связи предоставляется как самой компанией, оператором связи с полным набором необходимых лицензий и оборудованием на территории всех своих технологических площадок, так и через присутствующих на площадке ЦОД провайдеров: ООО «Деловая сеть», РУП «Белтелеком», ЗАО «Банковско-финансовая телесеть».

5.3. Также компания имеет собственную транспортную сеть до ЛАЦ МЦК РУП «Белтелеком», Захарова, 55, 2-й этаж, где можно организовать соединение с любым необходимым провайдером.

5.4. Монтаж сетевых подключений к серверным стойкам клиента и прокладка кабеля внутри здания ЦОД во всех случаях осуществляется силами компании.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Клиент предоставляет компании право полностью либо частично передать права и обязанности по заключенному договору третьему лицу, оказывающему услугу в объеме, предусмотренном договором, без получения дополнительного согласия клиента.

6.2. Клиент согласен на передачу принадлежащей ему информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, третьему лицу в случае передачи такому лицу компанией прав и/или обязанностей по заключенному договору. Для передачи компанией такой информации, принадлежащей клиенту, третьему лицу в случаях, предусмотренных заключенным договором, не требуется получение дополнительного письменного согласия клиента.

6.3. Настоящий порядок является неотъемлемой частью договора об оказании услуг по размещению программно-аппаратного ресурса. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании aldata.by.

6.4. Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, клиент и компания руководствуются положениями публичного договора, заключенного между клиентом и компанией.

Форма заказа на услуги по размещению программно-аппаратного ресурса в Центре обработки данных «А1»

Заказ на услуги по размещению программно-аппаратного ресурса в Центре обработки данных «А1»				
№	Параметр	Стойка	Стойка	Стойка
1.	Потребитель услуги (наименование клиента - потребителя услуги)			
2.	Установка оборудования в стандартную стойку/замена стойки			
3.	Тип устанавливаемого оборудования (сервер, СХД и пр.)			
4.	Имеет ли все оборудование питание и подключение 2N (да/нет)			
5.	Требуется установка AVR?			
6.	Планируемая средняя потребляемая мощность на момент установки, кВт			
7.	Резервируемая мощность (максимальная планируемая) на данную стойку в долгосрочном периоде, кВт			
8.	Все оборудование будет установлено по схеме охлаждения Фронт→Тыл			
9.	Стойка (заполняется компанией: № маш.зала, № ряда, № стойки)			
10.	Требования по организации системы внутреннего электропитания стойки:			
10.1.	Требования оборудования по количеству вводов			
10.2.	Минимальное количество разъемов питания на каждой из веток электропитания (А и В) С13			
10.3.	Минимальное количество разъемов питания на каждой из веток электропитания (А и В) С19			
10.4.	Минимально количество разъемов питания на каждой из веток электропитания (А и В) "Евро" типа F			
10.5.	Минимальное количество разъемов другого типа (указать тип и количество)			
10.6.	Установка PDU А			
10.7.	Установка PDU В			
10.8.	Установка PDU D			
10.9.	Установка PDU E			
10.10.	Дополнительные данные (заполняется в свободной форме)			
11.	Схема коммутации оборудования предоставлена?			
12.	Контактная информация клиента:			
12.1.	Ответственное лицо клиента			
12.2.	Телефон			
12.3.	Электронная почта			
12.4.	Отправлять отчет о потреблении электропитания, температуре, влажности?			
12.5.	Дополнительные телефоны для отправки уведомлений			
12.6.	Дополнительные адреса электронной почты для отправки уведомлений			
13.	Контактная информация компании (заполняется компанией)			
13.1.	Коммерческие вопросы (изменение состава/объема услуг, начисления), электронная почта			
13.2.	Технические вопросы (функционирование оборудования, ввоз/вывоз, удаленная помощь), электронная почта			
13.3.	Персональный менеджер			
13.4.	Телефон			
13.5.	Электронная почта			
15.	Дата готовности:			
15.1.	Требуемая дата готовности к подаче электропитания			
15.2.	Дата ввода в коммерческую эксплуатацию			
16.	Примечания			
*	Общие правила планирования размещения ИТ-стоек - см. соответствующую вкладку			
**	На данную ИТ-стойку будет установлен соответствующий лимит по мощности			
***	Заполнить в графе дополнительные данные			
	Подпись ответственного лица со стороны клиента			
			подпись	
			" _____ "	20__ г
	Подпись ответственного лица со стороны компании			
			подпись	
			" _____ "	20__

Форма заказа на услуги по размещению программно-аппаратного ресурса в Центре обработки данных «А1»

Заказ на услуги по размещению программно-аппаратного ресурса в Центре обработки данных «А1»				
№	Параметр	Оборудование для монтажа	Оборудование для монтажа	Оборудование для монтажа
1	Стойка (№ машзала, ряд, номер стойки) (заполняется компанией)			
2	Номера юнитов в стойке (заполняется компанией)			
3	Потребитель услуги (наименование клиента - потребителя услуги)			
4	Установка оборудования в стандартную стойку, кол-во юнитов			
5	Тип устанавливаемого оборудования (сервер, СХД и пр.)			
6	Модель оборудования/серийный номер			
7	Конфигурация оборудования			
8	Имеет ли все оборудование питание и подключение 2N (да/нет)			
9	Оборудование укомплектовано кабелями питания С13-С14			
10	Требуется установка AVR?			
11	Устанавливаемая потребляемая мощность, кВт			
12	Оборудование имеет схему охлаждения Фронт→Тыл			
13	Схема коммутации оборудования предоставлена?			
13	Проверка конфигурации проведена? (заполняется при приемке оборудования)			
	Опломбирование проведено?			
14	Расходные материалы для коммутации оборудования предоставлены?			
15	Требуемая дата готовности			
16	Дата подключения			
17	Ответственное лицо клиента			
18	Телефон			
19	Электронная почта			
20	Примечания			
	Подпись ответственного лица клиента			

			подпись	
			" ____ " _____ 20__ г.	
	Подпись ответственного лица компании			

			подпись	
			" ____ " _____ 20__ г.	

**Форма акта начала оказания услуг
по размещению программно-аппаратного ресурса**

г. Минск «__» _____ 20__ г.
Унитарное предприятие «А1», именуемое в дальнейшем компания, в лице _____, действующего на основании доверенности № _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем клиент, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые стороны, удостоверяют, что в соответствии с договором об оказании услуг по размещению программно-аппаратного ресурса (далее - услуга) лицевой счет № _____ от «__» _____ 20__ г.:

1. В ЦОД «А1» размещено оборудование клиента в составе:

№	Наименование и конфигурация оборудования	Серийный номер
1		
2		
3		

2. Показания электросчетчиков на момент начала оказания услуг (заполняется в случае размещения программно-аппаратного ресурса в ЦОД без включенного электропотребления):

- a. Плечо А: _____
- b. Плечо Б: _____

3. Компания с «__» _____ 20__ г. начала предоставление услуги, а клиент начал пользование услугой. Настоящий Акт начала оказания услуги является основанием для ежемесячного выставления счетов за оказываемую услугу и их оплаты клиентом.

Подписи сторон:

Компания:

Подпись: _____
М.П.

Клиент:

Должность: _____
Ф.И.О.: _____
Подпись: _____
М.П.

**Форма акта окончания оказания услуг
по размещению программно-аппаратного ресурса**

г. Минск «__» _____ 20__ г.
Унитарное предприятие «А1», именуемое в дальнейшем компания, в лице _____, действующего на основании доверенности № _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем клиент, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые стороны, удостоверяют, что в соответствии с договором об оказании услуг по размещению программно-аппаратного ресурса (далее - услуга) лицевой счет № _____ от «__» _____ 20__ г.:

1. Клиент получил оборудование в составе:

№	Наименование и конфигурация оборудования	Серийный номер
1		
2		
3		

2. Показания электросчетчиков на момент окончания оказания услуг (заполняется в случае размещения программно-аппаратного ресурса в ЦОД без включенного электропотребления):

- а. Плечо А: _____
б. Плечо Б: _____

3. Клиент с «__» _____ 20__ г. завершил пользование услугой, а компания завершила предоставление услуги. Оборудование клиента демонтировано, не имеет дефектов и вывезено клиентом с территории ЦОД компании.

Подписи сторон:

Компания:

Клиент:

Должность: _____

Ф.И.О.: _____

Подпись: _____

М.П.

Подпись: _____

М.П.