

Порядок оказания услуги «Аренда серверного оборудования»

Термины, определения и сокращения

Заказчик – клиент, получающий Услугу от Оператора;

Оператор – Унитарное предприятие «А1»;

Услуга «Аренда серверного оборудования» (далее – Услуга) – услуги по разработке конфигурации, монтажу, технической поддержке серверного оборудования и предоставление его во временное владение и пользование Заказчику.

Отчетный период – месяц оказания услуги, начинающийся первым и заканчивающийся последним днем календарного месяца.

Оборудование – аппаратно-программный ресурс (серверы, системы хранения данных, телекоммуникационные устройства и т.п.), принадлежащий Оператору, на базе которого организована Услуга.

Услуги связи – комплекс дополнительных услуг Оператора:

- строительство и аренда оптоволоконных линий связи;
- доступ в интернет с требуемой пропускной способностью;
- гарантированный доступ в интернет с требуемой скоростью;
- услуга пиринга;
- организация VPN (L2, L3, IPsec).

1. Описание и состав услуги

1.1. Услуга «Аренда серверного оборудования» включает в себя:

- предоставление во временное владение и пользование Заказчика оборудования, размещаемого в центре обработки данных (ЦОД) Оператора;
- инсталляцию, монтаж, коммутацию и настройку комплекта оборудования;
- техническое обслуживание и сопровождение оборудования;
- подключение оборудования Заказчика к необходимому количеству Ethernet-портов/FC портов телекоммуникационного оборудования;
- бесперебойное электропитание (напряжения 230В/400В с частотой 50Гц). Оператор 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 Заказчика (например, технических специалистов) в машинные залы ЦОД для проведения самостоятельной технической поддержки Оборудования.

1.2. Администрирование Оборудования и установленного на нём программного обеспечения (операционные системы и приложения) осуществляется специалистами Заказчика удаленно или в общей рабочей зоне ЦОД, либо, по запросу Заказчика, специалистами Оператора в виде дополнительных разовых услуг.

1.3. Другие виды услуг, не вошедшие в состав Услуги, могут быть так же выполнены по запросу Заказчика и согласованию с Оператором, специалистами Оператора.

1.4. Услуги связи предоставляются в рамках отдельных договоров на оказание услуг связи.

1.5. Абонентская плата за пользование Услугой взимается ежемесячно. Если состав Услуг был изменен, новая абонентская плата будет применена со следующего календарного месяца.

1.6. В случае неоплаты счета Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание Услуги Заказчику частично или полностью.

1.7. Приостановка оказания Услуг не означает прекращение обязательств Заказчика по оплате оказанной Услуги.

1.8. Минимальный срок действия договора на оказание Услуги – 12 месяцев.

2. Порядок заказа, изменения состава и прекращения услуги

2.1. Заказчик направляет Оператору заказ на Услугу на адрес электронной почты sales@vdc.by.

- 2.2. После анализа технических требований Заказчика и проработки решения Оператор предлагает Заказчику на рассмотрение финансовые условия предоставления Услуги.
- 2.3. Условия, которые не включены в настоящий Порядок, и сроки предоставления Услуги согласовываются в договоре, который Оператор и Заказчик обязаны подписать до момента начала предоставления Услуги.
- 2.4. В случае необходимости Заказчик может изменить состав Услуги.
- 2.5. Изменения состава Услуги подтверждаются подписанием Сторонами дополнительного соглашения к договору с указанием параметров данного изменения, сроков реализации и других дополнительных условий.
- 2.6. В случае решения Заказчика прекратить использование услуги Стороны действуют в соответствии с условиями договора.

3. Техническая поддержка

- 3.1. Техническая поддержка Заказчика по вопросам качества оказания услуг осуществляется круглосуточно по телефону и электронной почте, указанным в договоре.
- 3.2. При отправке сообщений на электронный адрес Оператора в теме письма необходимо указывать номер договора. Письма без указания этой информации рассматриваться не будут.
- 3.3. Любое обращение Заказчика по техническим вопросам услуги регистрируется службой технической поддержки Оператора в установленном порядке. Оператор обязуется обеспечить как регистрацию обращений, так и решение технических проблем в соответствии со сроками, указанными в Соглашении об уровне обслуживания.
- 3.4. Состав услуг технической поддержки, обеспечивающий заявленный уровень доступности Оборудования и его компонент включают в себя:
 - плановую диагностику Оборудования, анализ полученных результатов и устранение выявленных проблем до повышения их критичности;
 - предоставление Заказчику обновлений системного программного обеспечения, помощь в его установке при необходимости;
 - замена вышедшего из строя элемента Оборудования, восстановление работоспособности;
 - отработка всех поступивших от Заказчика инцидентов и обращений в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания.
- 3.5. Условия настоящего Порядка не распространяются на проблемы производительности или доступности в следующих случаях:
 - если Оператор письменно рекомендовал Заказчику изменить настройки/произвести установку требуемой версии системного программного обеспечения, но рекомендации не были выполнены Заказчиком;
 - если Заказчик использует несертифицированное производителем Оборудования программное обеспечение. Перечень сертифицированного программного обеспечения указан на сайте производителя Оборудования;
 - если проблема возникла в результате несанкционированного действия или отсутствия действия при его необходимости со стороны Заказчика или со стороны агентов, подрядчиков, поставщиков или любых лиц, получивших доступ к сети и оборудованию Оператора или Заказчика с использованием паролей обслуживания (учетных данных) Заказчика, или в результате несоблюдения обеспечения безопасности Заказчиком;
 - во всех остальных случаях, когда результаты диагностика Оборудования показывают его исправность и отсутствие сбоев.