

Утвержден
Генеральным директором ООО «Инсис»
Чераневым А.В.
01.07.2010 г.

**Регламент обслуживания оборудования Абонентов,
находящегося на площадке дата-центра ООО «Инсис».**
(в ред. от 01.01.2021 г.)

Настоящим Регламентом устанавливаются технические требования к оборудованию Абонента и порядок обслуживания оборудования Абонентов компании «Инсис», находящегося на телекоммуникационной площадке дата-центра «Инсис» по договору о размещении оборудования и предоставления доступа к сети Интернет.

Принятые сокращения.

Оператор - ООО «Инсис».

Абонент - Абонент ООО «Инсис», заключивший с ООО «Инсис» договор о размещении оборудования и предоставления доступа к сети Интернет.

Дата-центр – телекоммуникационная площадка ООО «Инсис».

Оборудование – сервер(ы) или иное оборудование Абонента, размещаемое на территории Дата-центра.

СТП – служба технической поддержки абонентов ООО «Инсис».

Договор – договор между Абонентом и ООО «Инсис» о размещении оборудования и предоставления доступа к сети Интернет.

1. Технические требования к оборудованию Абонента.

Оборудование, размещаемое на технологической площадке Дата-центра Оператора должно соответствовать изложенным ниже требованиям.

- 1.1 Серверы и другое оборудование Абонента должно быть собрано в корпусах, подготовленных для монтажа в серверную стойку или шкаф шириной 19". По требованию технического персонала Инсис Абонент должен предоставить все необходимые аксессуары для монтажа Оборудования в стойку или шкаф (салазки размером не менее 760 мм, шнур питания).
- 1.2 Размещаемое Оборудование должно отвечать техническим требованиям и требованиям к электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи, и иметь сертификаты соответствия Госстандарта РФ.
- 1.3 В Дата-центре предоставляется бесперебойное электропитание Оборудования напряжением 220В и частотой 50Гц. В случае если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электропитания, необходимые преобразователи предоставляются Абонентом. Потребляемая мощность каждой единицы оборудования не должна превышать 500 Ватт. При превышении указанной мощности Оператор вправе отказать в размещении Оборудования или потребовать изменения стоимости его содержания, о чем Оператор размещает информацию на своем официальном сайте по адресу www.profintel.ru или сообщает Абоненту персонально.
- 1.4 Оборудование должно иметь возможность подключения к коммутатору Ethernet по медной витой паре (разъем RJ45). В случае других вариантов подключения оборудования все необходимые преобразователи предоставляет Абонент.

- 1.5 Абонент обязан выполнить указанные техническим персоналом Оператора действия по конфигурированию сетевых интерфейсов оборудования. Корректная работа портов коммутатора Ethernet обеспечивается при пиковой нагрузке не более 80% от установленной пропускной способности порта. По результатам подключения на арендуемом Абонентом порту коммутатора не должно регистрироваться ошибок передачи данных, высокий уровень ошибок (более 10% от общего числа IP пакетов) на порту коммутатора является основанием для приостановки предоставления услуги.

2. Регламент обслуживания Оборудования.

- 2.1. Каждой единице Оборудования Абонента присваивается идентификационный Номер, сообщаемый Абоненту.
- 2.2. Оператор не осуществляет физический доступ внутрь корпуса Оборудования и к программным средствам, работающим на Оборудовании, за исключением случаев делегирования таких полномочий Абонентом.
- 2.3. Оператор имеет право переместить Оборудование Абонента из одного телекоммуникационного шкафа в другой или из одной ячейки стойки в другую с целью оптимального использования собственных ресурсов, предупредив Абонента не менее чем за сутки до предполагаемого перемещения, если таковое нарушает постоянство оказания услуги связи.
- 2.4. Абонент вправе поручить персоналу Оператора выполнить перезагрузку своего Оборудования. В этом случае Абонент оставляет заявку на перезагрузку одним из следующих способов:
- по электронной почте на адрес 911@profintel.ru,
 - со своей страницы персональной статистики, размещенной по адресу <https://stat.profintel.ru/>,
- и дополнительно - посредством телефонного звонка в СТП Оператора.
- В качестве подлинности заявки Абонент обязан обеспечить принятие звонка от сотрудника СТП на городской телефонный номер, указанный в Договоре. Абонент обязан сообщить в заявке Номер своего Оборудования, подлежащего перезагрузке.
- 2.5. Доступ к оборудованию и работа с Оборудованием представителя Абонента осуществляется только в присутствии персонала СТП Оператора.
- 2.6. Прямой доступ к Оборудованию для проведения профилактических работ возможен в рабочие дни (с понедельника по пятницу включительно) с 9-00 до 18-00. максимально допустимое время проведения работ Заказчиком на узле доступа: 60 минут.
- 2.7. Прямой доступ к Оборудованию для проведения ремонтно-восстановительных работ возможен в следующем режиме:
- А. в рабочие дни (с понедельника по пятницу включительно) – с 8:00 до 24:00, максимально допустимое время проведения работ Заказчиком на узле доступа 60 минут.
 - Б. в выходные и праздничные дни – с 8:00 до 24:00, максимально допустимое время проведения работ Заказчиком на узле доступа 60 минут.
- 2.8 Заявка на прямой доступ к Оборудованию для проведения ремонтно-восстановительных работ возможен в следующем режиме:

При аварии в период понедельник-пятница с 9 до 18,00 - Абонент оформляет заявку посредством страницы статистики или заявкой в почту 911@profintel.ru . Заявка

согласуется со специалистами службы технической поддержки и доступ организовывается в срок не более 3 часов с момента поступления заявки.

При аварии в вечерний период с 18.00 до 9.00 утра либо в выходные доступ в Дата-центр согласуется через службу технической поддержки. Срок на согласование и предоставление доступа не более 3 часов с момента поступления заявки. В случае невозможности службы технической поддержки предоставить доступ в течение 3 часов с момента поступления обращения, заявка передается менеджеру отдела веб-услуг для решения данной задачи.

2.9 Ограничение прямого доступа вплоть до отказа в доступе возможно: при условии наступления обстоятельств, указанных в разделе Договора «Обстоятельства непреодолимой силы»; при условии проведения в Дата-центре Оператора плановых профилактических мероприятий; в иных случаях, указанных в разделе «Приостановление оказания услуг. Срок действия и условия расторжения договора» Договора.

2.10 Для посещения Дата-центра необходимо прислать запрос на пропуск не менее чем за три часа в случае ремонтных работ и за двое суток в случае профилактических работ до предполагаемого визита в одном из следующих видов:

- по электронной почте на адрес 911@profintel.ru,
- со своей страницы персональной статистики, размещенной по адресу <https://stat.profintel.ru/>,

и дополнительно - посредством телефонного звонка в СТП Оператора. В качестве подлинности заявки Абонент обязан обеспечить принятие звонка от сотрудника СТП на городской телефонный номер, указанный в Договоре.

Для визита в выходной или праздничный день необходимо согласовать время приезда в последний рабочий день до 15.00 часов.

2.10 Абонент обязан не менее чем за трое суток до предполагаемого приезда предоставить перечень представителей Абонента, имеющих право прямого доступа к оборудованию по форме:

№	Ф.И.О.	Наименование и данные документа удостоверяющего личность	Контактная информация (телефон, e-mail)

скрепленной подписью директора и печатью предприятия Абонента.

2.11. В случае изменения перечня лиц, указанного в п. 2.10 настоящего Регламента (исключения лица, либо внесения новой кандидатуры), Абонент должен уведомить об этом Оператора не менее чем за трое суток до предполагаемого приезда сотрудников Абонента. Обновленный список вступает в силу с момента утверждения его обеими сторонами.

2.12. Оператор ведет журнал предоставления прямого доступа Оборудования, в котором фиксируются дни и время доступа.

2.13. Доступ к оборудованию может быть предоставлен не более чем двум представителям Абонента одновременно;

2.14. Доступ к оборудованию может быть предоставлен не более чем на 60 минут одновременно. Доступ сверх установленного лимита осуществляется на платной основе;

- 2.15. Профилактические, ремонтные, аварийные и иные работы на Оборудовании должны проводиться не более 5 раз в течение календарного месяца;
- 2.16. Продолжительность работ может быть увеличена. Стоимость превышения времени нахождения в Дата-центре представителей Абонента указана на официальном сайте Провайдера по адресу www.profintel.ru.
- 2.17. Находясь на территории Дата-центра, разрешается:
 - силами дежурного сотрудника Оператора получать из Дата-центра принадлежащее Абоненту оборудование и работать с ним;
 - силами дежурного сотрудника Оператора устанавливать оборудование в дата-центр;
 - получать техническую консультацию при возникновении трудностей с настройкой оборудования;
 - производить настройку оборудования на месте.
- 2.18. Находясь на территории Дата-центра, запрещается:
 - курение;
 - употребление пищи;
 - нахождение в состоянии наркотического или алкогольного опьянения.
- 2.19. Оператор имеет право вносить поправки в настоящий регламент в одностороннем порядке, уведомляя Абонента не менее, чем за 10 дней до внесения изменений и размещая новый Регламент на официальном сайте по адресу www.profintel.ru.