

Соглашение об уровне услуг Размещение оборудования в серверной стойке

Термины и определения

Недоступность услуги — невыполнение требуемых функций услуги в определенный момент или в течение заданного интервала времени. Недоступность услуги выражается как интервал времени, в течение которого услуга является фактически не доступной для реализации. Недоступность услуги может быть вызвана:

- Аварией в инфраструктуре Дата-центра, проведением аварийно-восстановительных работ (инцидент);
- Плановыми профилактическими работами (не более 1,6 часов в год) с предварительным уведомлением за 5 календарных дней до даты отключения;
- Срочными профилактическими работами. Лимит по времени проведения срочных профилактических работ не может быть установлен в связи с невозможностью планирования возникновения необходимости данных мер при оказании услуг. Предварительно Заказчик должен быть уведомлен о проведении данных работ не более чем за 24 часа до отключения. В случае не уведомления об отключении, данное время недоступности услуги не считается временем проведения профилактических работ и подлежит компенсации.

Плановые профилактические работы — заранее запланированные мероприятия по предотвращению сбоев и отказов оборудования инфраструктуры Дата-центра, а также проведение ремонтно-восстановительных работ, на период которых услуги будут недоступны.

Срочные профилактические работы — комплекс внеплановых мероприятий, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправности оборудования инфраструктуры Дата-центра.

Аварийно-восстановительные работы — незапланированные работы по восстановлению доступности услуги, вызванные аварийной ситуацией. Уведомление о проведении подобных работ направляется незамедлительно при наличии технической возможности.

Соглашение об уровне услуг: Размещение оборудования в серверной стойке — далее по тексту «Соглашение».

1. Требования к размещаемому оборудованию

- 1.1. Оборудование Заказчика, размещаемое в Дата-центре, должно соответствовать изложенным в настоящем Соглашении требованиям и должно пройти оценку технического специалиста Исполнителя, который, в случае несоответствия требованиям, может не принять оборудование к размещению и потребовать его замены или модификации.
- 1.2. Размещаемое оборудование должно отвечать требованиям электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи. В случае если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электроснабжения, необходимые преобразователи предоставляются Заказчиком. Энергопотребление Оборудованием в стойке не должно превышать значений, указанных в Бланке заказа.
- 1.3. С целью обеспечения информационной и физической безопасности, персонал Исполнителя вправе провести проверку устанавливаемого Заказчиком оборудования. Проверка может проводиться как при первоначальной установке оборудования, так и после каждого случая технического обслуживания силами Заказчика, и может включать осмотр каждой единицы оборудования. Указанная проверка производится в присутствии представителя Заказчика. В случае если оборудование не соответствует требованиям информационной и физической безопасности составляется акт с указанием причин, по которым оборудование не принято к установке.
- 1.4. В связи с необходимостью соблюдения и выполнения требований стандарта PCI DSS Исполнитель оставляет за собой право выполнять визуальный осмотр оборудования Заказчика, сканирование радиочастотного эфира на предмет выявления несанкционированных беспроводных сетей, а также любые другие работы, предусмотренные требованиями и положениями стандарта PCI DSS.
- 1.5. Размещаемое оборудование должно предоставляться Заказчиком с комплектом необходимых для монтажа и подключения материалов (шнуров электропитания, крепежа).
- 1.6. Оборудование размещается в строгом соответствии с параметрами, указанными в согласованном Сторонами Бланке заказа.

2. Порядок подачи заявки на размещение оборудования

- 2.1. Заказчик обязан зарегистрироваться на сайте Исполнителя по адресу <https://my.selectel.ru>

- 2.2. Заказчик обязан оформить по адресу <https://my.selectel.ru> заказ на размещение оборудования, указав его характеристики.
- 2.3. Заказчик обязан подать заявку по адресу <https://my.selectel.ru> на доступ в Дата-центр для доставки оборудования, с указанием ФИО и паспортных данных ответственного за доставку оборудования.

3. Порядок подключения оборудования

- 3.1. В рабочее время (по будним дням с 10:00 до 18:00) Заказчик обязан обеспечить доставку своего оборудования в Дата-центр с последующей передачей Исполнителю, о чём составляется Акт по форме Исполнителя, с указанием паспортных данных представителя Заказчика, доставившего оборудование, а также приложением доверенности на право подписи, либо Акт заверяется печатью организации Заказчика.
- 3.2. При размещении оборудования или до его подключения Заказчик сообщает Исполнителю сведения, необходимые для правильной организации взаимодействия по техническим вопросам.
- 3.3. Оборудование Заказчика устанавливается его сотрудниками самостоятельно в течение 1 (одного) рабочего дня после доставки оборудования в Дата-центр, если не оговорено иное. При необходимости дополнительной кроссировки стоек для обеспечения соединений между размещенным в нем оборудованием, все материалы для обеспечения соединения могут предоставляться Заказчиком.

4. Порядок отключения оборудования

- 4.1. При расторжении Договора с Заказчиком, а также при замене его оборудования Исполнитель в срок не более 3 (трех) рабочих дней отключает соответствующее оборудование Заказчика.
- 4.2. Отключение оборудования осуществляется способом, указанным при передаче оборудования. В случае если Заказчик заблаговременно не сообщил персоналу Исполнителя о методе выключения оборудования, оно выключается методом, который персонал сочтет целесообразным. В этом случае Исполнитель не несёт ответственности за корректность работы программного обеспечения размещенного оборудования после такого отключения.
- 4.3. Возврат оборудования Заказчику производится в Дата-центре. Уполномоченный представитель Исполнителя выдаёт оборудование лицу, уполномоченному Заказчиком, о чём составляется Акт приема-передачи в двух экземплярах, с указанием количества единиц, возвращаемого оборудования. Представитель Заказчика обязан иметь документ, удостоверяющий личность, доверенность на получение оборудования, либо заверить Акт приема-передачи печатью организации.
- 4.4. Исполнитель вправе отказать Заказчику в передаче оборудования при наличии у него задолженности по оплате, до её погашения.

5. Порядок доступа к оборудованию

- 5.1. Заказчик имеет право на проведение профилактических или иных работ на своем оборудовании, размещенном в Дата-центре круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 дней в году, в соответствии с п.п. 5.6.
- 5.2. К указанным работам допускаются технические специалисты Заказчика, список которых (с указанием фамилии, имени, отчества, паспортных данных) должен быть предоставлен не менее чем за 1 (один) рабочий день до проведения работ, через систему обмена сообщениями (тикет-систему) по адресу <https://my.selectel.ru>. В случае возникновения аварийной ситуации в Дата-центре Исполнителя, доступ представителям Заказчика предоставляется в течение одного часа с момента извещения персонала Исполнителя через систему обмена сообщениями (тикет-систему) по адресу <https://my.selectel.ru>. На Заказчика возлагается ответственность за наличие у его технических специалистов необходимой профессиональной подготовки, исходя из характера работы (соответствующей должности или профессии), в соответствии с требованиями государственных и отраслевых нормативных правовых актов по организации охраны труда и безопасной работе персонала, в том числе наличие у специалистов Заказчика соответствующей группы по электробезопасности. Исполнитель вправе требовать у Заказчика официальное подтверждение наличия соответствующих документов.
- 5.3. Одновременно в Дата-центре допускается присутствие не более двух технических специалистов Заказчика.
- 5.4. Для проведения профилактических работ (связанных с демонтажем и разборкой) оборудование Заказчика выключается и переносится на специально оборудованное рабочее место. На рабочем месте оборудование подключается к сети электроснабжения. Для проведения работ предоставляются монитор и клавиатура.
- 5.5. Доступ представителей Заказчика и проведение профилактических работ (не связанных с демонтажом и разборкой) в технологических помещениях Исполнителя, предназначенных для размещения оборудования, допускается в сопровождении представителя Исполнителя.
- 5.6. Плановые работы с оборудованием могут производиться Заказчиком не чаще, чем 2 (два) раза в неделю и не более 6 (шести) часов в неделю. Технический персонал Исполнителя должен быть извещен о предстоящем проведении плановых профилактических работ не менее чем за 1 (один) рабочий день до их начала.
- 5.7. При нахождении на территории Дата-центра представителям Заказчика запрещается:
 - курить;
 - осуществлять любые виды фото или видеосъемки;

- употребление напитков и продуктов питания;
 - эксплуатация оборудования или проведение работ, которые могут нанести повреждения помещениям и оборудованию Дата-центра или представлять угрозу людям.
- 5.8. Исполнитель вправе отказать Заказчику в доступе к оборудованию при наличии у него задолженности по оплате Услуг.

6. Порядок эксплуатации оборудования

- 6.1. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию своего оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на своем оборудовании соответствующее программное обеспечение.
- 6.2. Без представителей Заказчика сотрудники Исполнителя не могут осуществлять управление, оборудованием Заказчика, включая, но, не ограничиваясь, вводом любых команд с консоли, остановку или перезапуск оборудования, проведение тестирования или иных действий, направленных на осуществление эксплуатации оборудования или его частей, за исключением случаев если Заказчику по его запросу оказывается услуга «Удаленное обслуживание оборудования».
- 6.3. При использовании Заказчиком оборудования для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Заказчик будет иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ.

7. Гарантии и компенсации

7.1.

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности услуги)	24×7×365 — 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за один месяц	99,98 %

- 7.2. Исполнитель обеспечивает доступность услуги в течение времени, указанного в пункте 7.1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности услуги, подлежащей компенсации.
- 7.3. В целях обеспечения доступности услуги Исполнитель осуществляет мониторинг работоспособности оборудования в соответствии с инструкцией об эксплуатации, непрерывно, круглосуточно.
- 7.4. Исполнитель гарантирует соблюдение всех заявленных параметров.
- 7.5. Если Доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует п. 7.1. настоящего Соглашения, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

Время недоступности услуги в месяц	Размер компенсации
до 3 часов	компенсация составляет 10 % ежемесячного платежа
от 3 часов 1 минуты до 10 часов	компенсация составляет 30 % ежемесячного платежа
от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	компенсация составляет 70 % ежемесячного платежа
более 24 часов	компенсация составляет 100 % ежемесячного платежа

- 7.6. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику определенного количества дней бесплатного оказания услуги, вплоть до 1 (одного) месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за услугу за 1 (один) месяц и установленного процента компенсации. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания услуги.
- 7.7. Компенсация за недоступность услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – 1 (один) месяц бесплатного оказания услуги.
- 7.8. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 7.9. Не подлежат компенсации сбой в работоспособности услуги, вызванный действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуги, связанная с проведением запланированных работ; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред; ущерб, вызванный стихийными бедствиями.
- 7.10. Недоступность услуги (далее - даунтайм) определяется как интервал времени между моментом отправки Заказчиком тикета в службу поддержки Исполнителя и моментом начала работы оборудования после завершения восстановительных работ Исполнителем. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале даунтайма, указывающими на более раннее время начала даунтайма, чем время отправки тикета Заказчиком,

он может использовать эти данные. Разногласия о времени даунтайма решаются путём переговоров Сторон. Если период даунтайма приходится на полночь между концом и началом месяца, то даунтайм полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть даунтайма.

- 7.11. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором услуга была не доступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещенной на официальном сайте, с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности услуги, суммарное время простоя, даты недоступности услуги.