

Правила надання та отримання послуг Дата Центру

1. Порядок підключення

1.1. Приймання обладнання здійснюється на території Дата Центру за адресою: Україна, м. Київ, вул. Тургенєвська, 59. У робочий день в робочі години (з 9:30 до 16:30, в п'ятницю та передсвяткові дні - до 12:30) Споживач забезпечує доставку свого обладнання до приміщення Дата Центру. Допуск представника Споживача до приміщень Дата Центру для встановлення та конфігурації обладнання здійснюється на основі відповідного дозволу, підписаного керівництвом ДатаЦентру. Відповідальна особа Дата Центру приймає обладнання в уповноваженої особи Споживача згідно з переліком обладнання.

1.2. Технічні вимоги до обладнання Споживача:

1.2.1. Сервер та інше обладнання Споживача повинні бути зібрані в корпусах, підготовлених для монтажу в серверну шафу шириною 19 дюймів. На вимогу технічного персоналу Дата Центру Споживач повинен надати всі необхідні матеріали для монтажу обладнання в шафу. Сервер повинен мати мережну карту, комплектуватися кабелем живлення з типом з'днання C14 (для UPS).

1.2.2. Обладнання Споживача повинно відповідати технічним вимогам і вимогам до електробезпечності, висунутим до обладнання, яке розташовується на вузлах зв'язку. У Дата Центрі забезпечується електроживлення напругою 220 В і частотою 50 Гц, у випадку, якщо устаткуванню, що встановлюється, потрібні інші параметри електроживлення, необхідні перетворювачі надаються Споживачем.

1.2.3. Обладнання повинно мати можливість підключення до комутатора Ethernet по кабелю типу "скрученої пари" категорії 5 (роз'єм RJ-45). У разі коли обладнання має інший інтерфейс, всі необхідні медіа конвертори надає Споживач. Обладнання підключається на швидкості 10/100/1000 Мбіт/с, швидкість і режим підключення визначаються тарифним планом. Споживач зобов'язаний виконати зазначені технічним персоналом ДатаЦентру дії з конфігурування мережних інтерфейсів обладнання.

1.3. Споживач самостійно готує сервер до підключення відповідно до технічних вимог Укртелекому. Технічний персонал Дата Центру може здійснити огляд внутрішнього вмісту обладнання до здійснення Споживачем його опломбування.

1.4. Опломбування здійснюється представником Споживача в присутності представника Дата Центру в момент передачі обладнання до моменту встановлення та підключення. Обладнання приймається згідно з Актом приймання-передавання, підписаними уповноваженими представниками Сторін та скріпленими печатками.

1.5. Встановлення та підключення обладнання здійснюються відповідним технічним персоналом Дата Центру в обумовлений договором термін. Присутність представників Споживача при процедурі підключення не є обов'язковою.

1.6. Підключення обладнання передбачає встановлення його в стійку, приєднання електроживлення, кабелю мережі Ethernet, консольних роз'ємів для монітору, клавіатури та миші, включення живлення, завантаження операційної системи (ОС) і тестування (зовнішніми засобами) якості зв'язку. Відповідальна особа Дата Центру після завершення зазначених процедур інформує електронним повідомленням на вказану адресу представника Споживача про підключення. За фактом підключення складається Акт приймання-передавання. Дата підключення, зафіксована в Акті, вважається початком надання послуг.

2. Порядок надання послуг

2.1. Послуги надаються в обсязі та у термін згідно з Договором та додатками. Споживач не використовує встановлене в Дата Центрі обладнання як транзитний комутатор або проксі-сервер з метою маршрутизації трафіку для третіх осіб (операторів, провайдерів) відповідно до Схеми обміну трафіком.

2.2. Укртелеком не здійснює фізичного доступу всередину корпусу обладнання Споживача, не втручається в процес адміністрування (зміну налаштувань тощо), програмне забезпечення, яке використовує Споживач, може блокувати роботу тих або інших програмних засобів обладнання Споживача тільки зовнішніми засобами, наприклад, зміною налаштувань комутатора або маршрутизатора, про що сповіщає Споживача.

2.3. Коректна робота порту комутатора забезпечується при піковому завантаженні не більше 70% від установленної пропускної здатності порту. За результатами підключення на порту комутатора, що надається Споживачу у користування, не повинно реєструватися помилок передачі даних. Високий рівень помилок на порту комутатора (більше 4000 помилок протягом 1 години) є підставою для припинення надання послуги з попереднім інформуванням Споживача.

2.4. У випадку необхідності проведення ремонту обладнання або здійснення інших дій, пов'язаних з необхідністю порушення plomb, Сторони підписують Акт приймання-передавання про повернення обладнання, за яким обладнання повертається Споживачу, а надання послуг – призупиняється. Процедура повторного розміщення обладнання (після ремонту тощо) не відрізняється від процедури підключення.

2.5. Оперативні технічні питання, а також несуттєві розбіжності з технічних питань використання послуг Укртелекому вирішуються, по згоді, за допомогою контактування з відповідними фахівцями Дата Центру та Споживача. тел. 0800-505050, 2359001 і за електронною поштою support-dc@ukrtelecom.ua. Будь-яке звернення представників Споживача з технічних питань реєструється службою експлуатації Дата Центру в установленому порядку. Укртелеком зобов'язується забезпечити коректну реєстрацію звернень, якнайшвидше вирішення заявлених технічних проблем та надання відповідей на звернення. Засоби оперативного обміну інформацією, яка стосується надання послуг Дата Центру, погоджуються із Споживачем окремо.

2.6. Споживач може надати письмові інструкції, згідно з якими персонал Дата Центру може виконувати відповідні дії, які не призводять до порушення plomb на корпусі обладнання. Інструкції набувають чинності після офіційного звернення уповноваженого представника Споживача. Засоби оперативного обміну інформацією, яка стосується надання послуг Дата Центру, погоджуються зі Споживачем окремо.

2.7. Споживач своєчасно письмово інформує Укртелеком про зміну своїх співробітників, які мають доступ до Дата Центру, та/чи їх контактних даних. Укртелеком зобов'язаний за необхідності оформити відповідні дозволи згідно з отриманою від Споживача інформацією протягом 3 (трьох) робочих днів.

2.8. Представники Споживача самостійно стежать за захищеністю й актуальністю свого обладнання програмного забезпечення (далі - ПЗ), що використовується в роботі, за відновленням версій ПЗ або внесенням змін до конфігурації відповідно до вказівок і вимог, що публікуються розробниками ПЗ та/або службами безпеки Інтернет.

2.9. Споживач вживає всіх необхідних заходів для запобігання випадкам порушення етики мережі Інтернет. Зокрема, Споживач повинен не допускати на своєму обладнанні виникнення таких ситуацій:

- із сервера виходять пакети з неправильною адресою джерела (IP Spoofing);
- із сервера виходять пакети служби доменних імен (DNS) з навмисно перекрученими даними;
- на сервері присутні шкідливі програми або шкідливий програмний код;
- на сервері присутні та/або працюють програми, спеціально призначені для здійснення несанкціонованого доступу до інформації або комп'ютерів;
- із сервера відправляються повідомлення електронної пошти від імені адрес, не належних мережі (домену) Споживача;
- із сервера здійснюється розсилання спаму через електронну пошту або служби миттєвих повідомлень (ICQ, SMS, тощо);
- програмне забезпечення сервера використовує паролі, які встановлюються за замовчуванням;
- із сервера здійснюється передача інформації, що не має змісту та створює паразитне навантаження на обладнання та канали в об'ємах, що перевищує обсяг, необхідний для діагностики зв'язності мережі та досяжності окремих мереж;
- із сервера здійснюється DoS атака будь якого типу;
- із сервера здійснюється мережне сканування з метою виявлення списків відчинених портів, структури мереж тощо;
- на сервері розміщено фальсифіковану інформацію, вказано чужі контактні дані, використовується інформація, захищена від копіювання, розміщено матеріали порнографічного, антисоціального характеру, або такі, що призивають до терористичних дій;

В разі виявлення зазначених ситуацій клієнтові надається попередження по адресах, вказаних як контактні по відповідним питанням.

В разі не усунення споживачем причини виникнення порушення протягом 3 годин, клієнтові надається повторне попередження, здійснюється повне або часткове обмеження послуги до усунення причини, та може бути розглянуте питання про розірвання договору. Часткове обмеження послуги може бути здійснене шляхом блокування вихідного SMTP трафіку, в разі розсилання спаму, або вхідного HTTP трафіку в разі розміщення на веб-ресурсі шкідливих програм або захищеної від копіювання інформації тощо.

3. Порядок фізичного доступу до обладнання

3.1. Для проведення профілактичних або інших робіт на своєму обладнанні, розміщеному в приміщеннях Дата Центру, допускаються представники Споживача, список яких (із вказівкою прізвища, імені та по-батькові, паспортних даних, посади, контактних номерів телефонів та адреси електронної пошти) Споживач надає листом протягом трьох днів після укладання Договору, і згідно з яким керівництво Дата Центру надає відповідний дозвіл. Кількість представників Споживача, що мають право на цілодобовий доступ до Дата Центру не може бути більше 4 (чотирьох) осіб. Представник Споживача для доступу до приміщення Дата Центру повинен мати при собі посвідчення особи (паспорт). Одночасно до приміщень Дата Центру допускаються не більше двох представників Споживача на термін не більше двох годин в робочий день в робочі години (з 9:30 до 16:30). Планові роботи представників Споживача в приміщенні Дата Центру допускаються до 4 (чотирьох) разів на поточний місяць. Усі інші додаткові відвідування обумовлюються окремо з уповноваженою особою від Укртелекому.

3.2. Зазначені представники Споживача повинні мати достатні знання для самостійного (без допомоги персоналу Укртелекому) виконання необхідних робіт з адміністрування та робіт з програмним забезпеченням. Додаткові послуги від фахівців Дата Центру обумовлюються окремо.

3.3. Технічний персонал Дата Центру повинен бути сповіщений уповноваженою особою Споживача електронним повідомленням на адресу (support-dc@ukrtelecom.ua) про майбутнє проведення профілактичних робіт не менше ніж за 1 годину до їхнього початку.

3.4. При виникненні у фахівців Споживача необхідності проведення позапланових робіт на своєму обладнанні, які можливо виконати тільки безпосередньо у приміщенні ДатаЦентру, та якщо така необхідність виникла в поза зазначений стандартний термін, відведений для відвідування, уповноважена особа Споживача повідомляє чергового інженера технічної підтримки Дата Центру пр систем про мету візиту та його час по телефону: 08005050500, 2359001 або електронною поштою на адресу: support-dc@ukrtelecom.ua. Черговий інженер реєструє звернення та оформлює необхідну Заявку на пропуск.

3.5. Для проведення робіт за необхідності обладнання Споживача вимикається й переноситься на спеціально обладнане робоче місце. На робочому місці обладнання підключається до мережі електроживлення і консолі. Також можлива робота з сервером через KVM комутаторну консоль. Доступ представників Споживача до технологічних приміщень, призначених для розміщення обладнання, заборонений, за виключенням окремих випадків, що обумовлені процедурами доступу персоналу сторонніх організацій до технологічних приміщень. Представники Споживача мають право принести до приміщення Дата Центру тільки те обладнання, яке потрібно їм для роботи, зареєструвавши його в журналі тимчасового вносу/виносу у чергового на контрольно-пропускному пості по вул. Тургенєвській, 59.

3.6. Якщо при проведенні робіт здійснюється порушення пломб та обладнання залишається на території Дата Центру, представник Споживача після завершення робіт здійснює опломбування свого обладнання. В іншому випадку процедура повторного розміщення обладнання (після ремонту тощо) не відрізняється від процедури підключення. При цьому плата за включення повторно не виставляється, щомісячна передбачена абонентна плата нараховується у повному обсязі.

4. Порядок відключення

4.1. При припиненні надання Споживачу Послуги, а також при заміні обладнання Споживача Укртелеком зобов'язаний відключити обладнання Споживача й протягом 3 робочих днів приготувати його для передачі Споживачу.

4.2. Вимикання обладнання здійснюється способом, яким персонал Дата Центру вважає доцільним, якщо Споживач завчасно не повідомив персонал Дата Центру про метод вимикання обладнання. Споживач відповідає за коректність роботи програмного забезпечення на своєму обладнанні після такого вимикання.

4.3. Передача обладнання Споживача проводиться в приміщенні Дата Центру. Уповноважений співробітник Дата Центру видає обладнання особі, уповноваженій Споживачем, про що складається Акт у двох примірниках (Акт приймання-передавання про повернення обладнання та його перелік).

4.4. Припинення надання Послуги та повернення обладнання Споживачу здійснюються згідно з Актом приймання-передавання про повернення обладнання, підписаним повноважними представниками Сторін та скріпленим печатками. Уповноважена особа від Укртелекому оформлює відповідні документи для виносу обладнання з приміщення Дата Центру.

Процедура по ескалації проблем та регулюванню інформаційного обміну по наданню послуг Дата Центру.

Правила та визначення.

Сторони розуміють, що в процесі надання послуг, можуть виникати проблеми різних категорій складності. Джерелом інформації для обох Сторін при виникненні відповідних подій є: технічні фахівці Сторін, співробітники Сторін, які задіяні в наданні послуг.

Проблеми умовно поділені на 2 категорії, у відповідності до яких, Сторони починають певні дії.

До проблем *I категорії* відносяться проблеми, які обмежують функціональні можливості Дата Центру та критично впливають на якісні та кількісні параметри надання послуг, які можуть призвести до фінансових втрат та скарг від Споживача та його клієнтів:

- не спрацювала система автономного електрозабезпечення понад 10 хвилин;
- форс мажорні обставини (пожежа, повінь та ін.);
- проблема з магістральним активним мережевим обладнанням Дата Центру, Центру технічної експлуатації мереж передавання даних Укртелекому;
- технічна проблема з обладнанням Укртелекому, для усунення якої необхідне тимчасове припинення надання послуг на строк більше 10 хвилин;
- відключення системи кондиціонування та вентиляції;
- розподілена мережна атака, типу відмова в обслуговуванні (DDoS), спрямована на сервер споживача;
- вихід з ладу серверного обладнання чи одного з його компонентів, на якому надаються сервіси Дата Центру;
- технічна проблема з обладнанням Споживача, яка потребує оперативного втручання та необхідності проведення позапланових робіт на його обладнанні, які можливо виконати тільки безпосередньо у приміщенні Дата Центру;
- недотримання умов Договору та Додатків, правил користування Послугами, які є підставою для припинення надання послуг Дата Центру Споживачу.

До проблем *II категорії* відносяться проблеми, які носять локальний характер, в результаті чого частково обмежуються функціональні можливості системи, що значно не впливають на якісні та кількісні параметри надання послуг Дата Центру:

- оперативні технічні питання, а також несуттєві розбіжності по технічних питаннях використання послуг Укртелекому;
- надання послуг Укртелекомом не в повному об'ємі, відповідно до умов Договору та Додатків, які суттєво не впливають на роботу Споживача;
- фінансові питання взаєморозрахунків Сторін;
- недотримання умов Договору та Додатків, правил користування Послугами, які не є підставою для негайного припинення надання послуг Дата Центру Споживачу;
- проблема з оптико-волоконними лініями, яка може призвести до погіршення якості надання послуг.

Параметри якості, доступності та безперебійності.

1) Послуги надаються Споживачу у повному обсязі (згідно Договору та Додатків) цілодобово 24 години на добу, за виключенням випадків проведення профілактичних (регламентних) та ремонтних робіт на обладнанні Дата Центру, Центру технічної експлуатації мереж передавання даних Укртелекому, які можуть частково призвести до погіршення окремих показників та загалом не впливають на якісні та кількісні параметри надання послуг.

2) Споживач сповіщається про проведення планових робіт за 14 діб до їх початку з вказівкою передбачуваного терміну.

3) Послуга вважається непрацездатною, якщо з моменту отримання від уповноваженого представника Споживача інформації про непрацездатність на протязі 30 послідовних хвилин Споживач не мав можливості користуватися послугою, по незалежним від нього причинам. Укртелеком зобов'язаний проінформувати Споживача про причину припинення або перерви та очікуваний термін відновлення надання Послуг у повному обсязі протягом 3 робочих годин після отримання повідомлення від Споживача.

4) Позапланові перерви в наданні послуг можуть бути обумовлені діями чи бездіяльністю третіх осіб та/чи непрацездатністю транспортно-інформаційних каналів, які знаходяться за межами власних ресурсів Укртелекому, а також аварійними обставинами на власних ресурсах Укртелекому.

Дата Центр ПАТ «Укртелеком»

З питань продажу послуг: 0(44) 288 01 10, 0(44) 235 53 36

Служба технічної підтримки: 0 800 50 50 50, 0(44) 235 90 01

Адреса Дата Центру: Київ, вул. Тургенівська, 59