РУКОВОДСТВО ЗАКАЗЧИКА ЦОД

Редакция, действующая с «08» сентября 2025 г.
Настоящее Руководство заказчика ЦОД является неотъемлемой частью Договора, заключенного между Заказчиком и Исполнителем.

I. Термины и определения, используемые в Руководстве заказчика ЦОД (далее – Руководство):

Администратор доступа заказчика (далее - АД) – представитель Заказчика, уполномоченный Заказчиком на взаимодействие с Исполнителем по вопросам, связанным с исполнением Договора на оказание Услуг (в частности, по организации доступа в ЦОД представителей Заказчика; подписанию актов инсталляции Оборудования, актов демонтажа Оборудования, актов начала оказания услуг, актов о повреждении оборудования и иных документов).

Внеплановые работы – комплекс работ по срочному техническому обслуживанию или ремонту оборудования Систем ЦОД для поддержания их исправного состояния.

Время решения инцидента – время, затраченное на восстановление услуги или ее параметров.

Инцидент – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) предоставления услуг, которое привело к перерыву в предоставлении услуг или снижению уровня качества предоставляемых услуг в соответствии с Техническими условиями на размещение оборудования в ЦОД (Раздел 4 Руководства).

Обращение — зафиксированное взаимодействие Заказчика со Службой поддержки Исполнителя, направленное на получение информации, консультации, устранение неисправностей, восстановление работоспособности, выполнение стандартной (типовой) операции либо иную поддержку в рамках предоставляемых услуг.

Регламентные работы – комплекс работ по плановому техническому обслуживанию оборудования Систем ЦОД для поддержания их исправного состояния.

Системы ЦОД – системы кондиционирования, гарантированного и бесперебойного электроснабжения, входящие в инженерную инфраструктуру ЦОД и позволяющие оказывать услуги согласно Техническим условиям на размещение оборудования в ЦОД.

II. Правила посещения ЦОД Представителями Заказчика

2.1. Доступ в ЦОД возможен только для представителей Заказчика, включенных в Формуляры № 1-3.

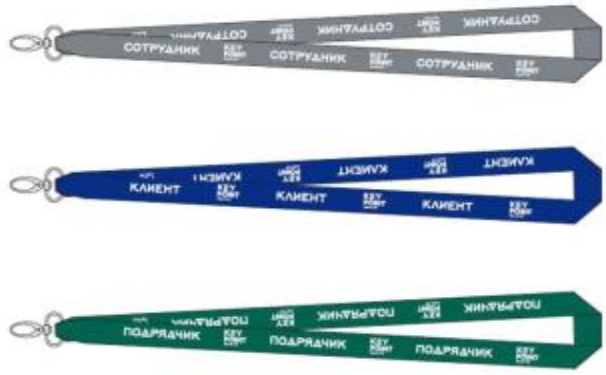
2.2. Все Представители Заказчика подписывают согласие на обработку персональных данных, проходят регистрацию и ознакомление с правилами посещения ЦОД.

2.3. Представители Заказчика с постоянным и временным доступом перед получением самостоятельного права доступа к оборудованию в ЦОД проходят вводный инструктаж по охране труда, пожарной и электробезопасности, а также правилам внутриобъектового и пропускного режимов.

2.4. Для идентификации личности на входе в ЦОД Представитель Заказчика обязан предъявить паспорт РФ.

2.5. Для простой идентификации различных типов посетителей, находящихся в ЦОД, применяются идентификационные ленты, которые Представители Заказчика должны постоянно носить вместе с картой доступа на видном месте:

- Серая – персонал Исполнителя;
- Синяя – представитель Заказчика;
- Зеленая – представитель Подрядчика.



2.6. Сотрудник охраны вправе провести осмотр личных вещей Представителя Заказчика и товарно-материальных ценностей, имеющихся с собой у Представителя Заказчика (в том числе с использованием имеющихся технических средств). В случае если Представитель Заказчика отказывается предоставить свои личные вещи и (или) товарно-материальные ценности для осмотра, сотрудник охраны имеет право отказать Представителю Заказчика в доступе в ЦОД. В этом случае Представитель Заказчика обязан покинуть территорию ЦОД.

2.7. Представитель Заказчика соглашается с тем, что все его перемещения и действия в ЦОД фиксируются средствами контроля доступа и камерами видеонаблюдения.

2.8. Представители Заказчика вправе вносить в ЦОД любые необходимые им инструменты, оборудование и материалы, за исключением легковоспламеняющихся, ядовитых, взрывоопасных, наркотических веществ, оружия и боеприпасов любых видов.

2.9. К работам в ЦОД допускаются Представители Заказчика старше 18 лет, имеющие допуски (разрешения согласно норм РФ), соответствующие характеру выполняемой им работы. Заказчик отвечает за выполнение норм охраны труда, пожарной и электробезопасности при выполнении таких работ.

2.10. К работам, связанным с погрузкой и выгрузкой Оборудования на территории ЦОД, допускаются Представители Заказчика в специальной одежде и с инструментами (приспособлениями), отвечающими правилам, государственным стандартам, а также действующему законодательству РФ. Заказчик отвечает за выполнение норм охраны труда при выполнении таких работ.

2.11. К монтажным работам (за исключением установки и подключения Оборудования в Стойки и прокладки Патч-Кордов между Стойками) допускаются Представители Заказчика, оформленные по процедурам организации работ для Подрядчиков ЦОД (предоставляется по запросу). Заказчик отвечает за выполнение привлеченными Подрядчиками требований охраны труда, пожарной и электробезопасности.

2.12. Представители Заказчика обязаны:

1) Соблюдать общепринятые нормы поведения;

2) Соблюдать правила охраны труда, пожарной и электробезопасности;

3) Входить и выходить из ЦОД и прилегающей территории только через специально обозначенные входы и выходы;

4) Носить на видном месте карту доступа с идентификационной лентой (например, на шее или другом месте, позволяющим карте и ленте быть на виду);

5) Информировать представителей Исполнителя по электронной почте (пункт 5.1.2. Руководства) о монтаже и демонтаже оборудования и перемещениях оборудования между стойками сразу после выполнения этих работ;

6) По требованию сообщать представителям Исполнителя вес единицы оборудования (фактический со всеми комплектующими) и общий вес оборудования в стойке;

7) Устанавливать Оборудование в Стойки с учетом веса Оборудования – тяжелое Оборудование должно быть снизу;

8) После завершения работ закрывать свои стойки или зоны на замки, установленные на дверях стоек или зон;

9) Сдавать карту доступа с идентификационной лентой и ключи от своих Стоек (выделенных зон) при выходе с территории ЦОД;

10) Выбрасывать отходы и упаковку только в специально отведенных местах, крупный мусор компактно упаковывать и оставлять в местах, указанных представителям Исполнителя;

11) Бережно относиться к имуществу ЦОД и других клиентов;

12) Немедленно сообщать представителям Исполнителя о любых повреждениях здания, инженерного оборудования ЦОД или других инцидентах на территории ЦОД;

13) Немедленно сообщать представителям Исполнителя о любых нарушениях данных правил или других происшествиях на территории ЦОД;

14) Изучить планы эвакуации и в случае сигналов пожарной тревоги или других чрезвычайных ситуациях немедленно покинуть здание ЦОД по путям эвакуации, проследовав в Пункт сбора на территории ЦОД. В Пункте сбора следует отметиться у сотрудника ЦОД;

15) Использовать инструмент, предназначенный только для обслуживания Оборудования (не допускается использование перфораторов, дрелей, УШМ и подобного инструмента даже для работы внутри своих зон, стоек, без согласования с представителем Исполнителя);

16) Соблюдать правила размещения оборудования, указанные в Технических условиях на размещение.

2.13. Представителям Заказчика запрещено:

1) Размещать в Стойках без письменного согласования с Исполнителем: источники бесперебойного питания (ИБП), аккумуляторные батареи, генераторы, АВР и PDU, климатические установки и иную инфраструктуру, не относящуюся к обработке и (или) передаче данных, а также нестандартизированное оборудование или устройства, создающие чрезмерное тепловыделение, вибрацию, электромагнитные помехи, или способные иным образом нарушить штатную эксплуатацию ЦОД;

2) Размещать майнинговую инфраструктуру, включая любое оборудование, предназначенное для добычи криптовалют (ASIC, GPU-майнеры и иные специализированные устройства), независимо от его форм-фактора, мощности и режима работы;

3) Мусорить на территории ЦОД и прилегающей территории;

4) Заходить в помещения Машинного зала в верхней одежде и уличной обуви без бахил;

5) Проносить и употреблять продукты и/или напитки в помещениях Машинного зала и других технических помещениях ЦОД;

6) Курить в ЦОД или других его помещениях, кроме как в пределах мест, предназначенных для курения (обозначены специальными знаками);

7) Пользоваться открытым огнем и проводить любые виды огневых работ;

8) Покидать рабочее место (стойку, выделенную зону, склад и т.п.) без осмотра его противопожарного состояния;

9) Находиться в ЦОД в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

10) Проносить в ЦОД взрывчатые вещества, нелегальные или токсичные вещества, горючие или легковоспламеняющиеся жидкости и материалы, оружие или боеприпасы;

11) Проникать в технические зоны, помещения и стойки, в которые у Представителя Заказчика нет доступа, даже если двери в них открыты;

12) Передавать карту доступа с идентификационной лентой третьим лицам или оставлять ее без присмотра;

13) Пропускать по своей карте доступа с идентификационной лентой других лиц (за исключением сопровождаемых, имеющих право доступа в ЦОД);

14) Выполнять работы вне своих стоек без согласования с Исполнителем;

15) Поднимать решетки и плитки фальшпола, проникать под фальшпол;

16) Перемещать стойки внутри ЦОД или смещать их без согласования с Исполнителем;

17) Хранить оборудование в картонных (бумажных) упаковках, пакетах или любых других легковоспламеняющихся материалах в машинном зале (включая выделенные зоны) и (или) стойках;

18) Размещать без согласования с Исполнителем в стойках что-либо кроме Оборудования;

19) Хранить оборудование или другие вещи во всех помещениях ЦОД, кроме складских и других выделенных Заказчику зон;

20) Изменять режимы оборудования ЦОД и проводить любые манипуляции с инженерным оборудованием ЦОД и Оборудованием, не принадлежащим Заказчику;

21) Производить фото и видео съёмку на территории ЦОД без предварительного согласования с Исполнителем. Допускается делать фото своего оборудования, таким образом, чтобы на фото не попадало чужое оборудование;

22) Находиться в ЦОД с животными;

23) Выполнять движение транспортных средств по территории ЦОД со скоростью более 5 км/ч, создание помех водителям других транспортных средств;

24) Осуществлять стоянку транспортного средства с включенным двигателем;

25) Мыть транспортное средство;

26) Ремонтировать и выполнять техническое обслуживание транспортного средства (в том числе осуществлять замену жидкостей, масел, аккумуляторов, колес и т.д.), заправлять транспортное средство топливом.

III. Порядок управления доступом и полномочиями представителей Заказчика

3.1. Назначение АД

3.1.1. Для назначения Администратора доступа Заказчик направляет Исполнителю Формуляр по форме № 1 к Руководству, подписанный единоличным исполнительным органом Заказчика или иным уполномоченным лицом, имеющим доверенность на право совершения от имени Заказчика таких действий. В этом случае к Формуляру должен прилагаться оригинал или заверенная копия доверенности на совершение указанных действий.

3.1.2. Заказчик направляет Формуляр «Список администраторов доступа», оформленный по форме № 1, одним из следующих способов:

– посредством электронной почты на адрес, указанный в пункте 5.1.2. Руководства, с передачей оригинала Формуляра №1 сотруднику охраны ЦОД;

– путем направления через систему ЭДО.

3.1.3. До передачи Исполнителю Формуляра №1, подача Формуляра по форме №2 и/или Формуляра по форме №3 возможна только уполномоченным по доверенности представителем Заказчика (в этом случае необходимо предоставление оригинала или заверенной копии доверенности на совершение указанных действий).

3.1.4. В случае изменения данных, указанных в Формуляре «Списке администраторов доступа» (форма Формуляра №1), Заказчик обязан произвести обновление перечня и направить его Исполнителю в соответствии с пунктами 3.1.1. – 3.1.2. Руководства, в течение 1 (одного) дня с даты наступления таких изменений. Обновлённый Формуляр отменяет действие предыдущего Формуляра, имеющего более раннюю дату подписания. Стороны признают действующим только тот Формуляр, который имеет более позднюю дату (при условии получения его Исполнителем).

3.1.5. Стороны пришли к соглашению, что в порядке статьи 182 Гражданского кодекса РФ представители Заказчика, указанные в Формуляре «Список администраторов доступа» (форма Формуляра №1), от имени Заказчика имеют следующие права в совокупности:

– Право подписи и направления Исполнителю Формуляров, оформленных по формам №2-3 (в том числе при изменении перечня Представителей Заказчика);

– Право физического доступа в ЦОД с правом выполнения необходимых работ с Оборудованием;

– Право ввоза и вывоза Оборудования Заказчика с правом подписи от имени Заказчика Актов инсталляции оборудования, Актов демонтажа оборудования с правом проведения совместной приемки по количеству и качеству Оборудования;

– Право подписи и направления Заявок на оказание дополнительных услуг (в том числе Remote hands), а также документов, связанных с исполнением Заявок, в частности изменений в поданную Заявку на оказание дополнительных услуг; Актов начала оказания услуг, Актов окончания оказания услуг;

– Назначение ответственных лиц, имеющих право доступа в ЦОД и (или) для ввоза и вывоза оборудования;

– Право подписи иных документов, связанных с исполнением Договора на оказание услуг.

3.2. **Назначение Администратором доступа лиц, имеющих право доступа в ЦОД, а также ввоза и вывоза Оборудования**

3.2.1. Виды доступа в ЦОД:

– **постоянный** круглосуточный доступ Представителей Заказчика в ЦОД, оформленный по форме Приложения №2 к Руководству;

– **временный** круглосуточный доступ Представителей Заказчика в ЦОД, оформленный на период до 30 (тридцати) календарных дней по форме Приложения №3 к Руководству.

3.2.2. Представители Заказчика с постоянным доступом в ЦОД имеют право:

– физического круглосуточного доступа в ЦОД;

– физического круглосуточного доступа к Оборудованию Заказчика и выполнение необходимых работ с Оборудованием;

– ввоза и вывоза Оборудования Заказчика с правом подписи от имени Заказчика Актов инсталляции оборудования, Актов демонтажа оборудования с правом проведения совместной приемки по количеству и качеству Оборудования. Для предоставления права на ввоз и вывоз Оборудования Заказчика Администратор доступа должен в Формуляре по форме №2 в графе «Право на ввоз и вывоз оборудования» указать «да»;

– подачи Обращений в Службу поддержки Исполнителя.

3.2.3. Представители Заказчика с временным доступом в ЦОД имеют право:

– физического круглосуточного доступа в ЦОД;

– физического круглосуточного доступа к Оборудованию Заказчика и выполнения необходимых работ с Оборудованием.

3.2.4. Администратор доступа направляет Исполнителю Формуляры по форме №2 и/или №3 одним из следующих способов:

– посредством электронной почты на адрес, указанный в пункте 5.1.2. Руководства, с передачей оригинала Формуляра №1 дежурной смене в ЦОД;

– путем направления через систему ЭДО.

3.2.5. Формуляры могут быть измены Заказчиком в любое время путём направления Исполнителю подписанного со стороны Заказчика обновлённого Формуляра. Обновлённый Формуляр отменяет действие предыдущего Формуляра, имеющего более раннюю дату подписания. Стороны признают действующим только тот Формуляр, который имеет более позднюю дату (при условии получения его Исполнителем).

3.2.6. Рассмотрение Исполнителем полученного Формуляра происходит в течение 1 (одного) рабочего дня с момента его получения.

3.2.7. Исполнитель вправе инициировать обновление Заказчиком Формуляра на постоянный доступ.

IV. Технические условия на размещение оборудования в ЦОД

4.1. Общие условия размещения

4.1.1. Оборудование Заказчика размещается в Выделенной зоне, Стойке или в Месте в стойке.

4.1.2. Стандартные размеры Стойки и Стойко-места: ширина 600, глубина 1200 мм, высота 48 юнитов. По запросу Заказчика и при наличии технической возможности может быть предоставлены Стойки и Стойко-Места другого размера. Стойки

сгруппированы в коридоры и оборудованы системами изоляции, которые позволяют разделить холодные и горячие потоки воздуха для цели эффективного охлаждения Оборудования.

4.1.3. В связи с этим:

– к монтажу на стойко-местах допускается Оборудование шириной 600мм и высотой 48U, глубиной до 1200мм. Оборудование, с другими размерами, допускается размещать по согласованию с ЦОД, при этом Заказчик должен реализовать решения по сохранению герметичности изоляции холодных и горячих коридоров Машинного зала ЦОД.

– к монтажу в стойках допускается Оборудование форм-фактора 19”. Оборудование, отличное от форм-фактора 19” допускается размещать по согласованию ЦОД на специальных полках или креплениях, предоставляемых Заказчиком, при этом Заказчик должен реализовать решения по сохранению герметичности изоляции холодных и горячих зон внутри стойки.

– к монтажу в стойках допускается Оборудование, забирающее воздух из холодного коридора и выбрасывающее воздух в горячий коридор.

4.1.4. Оборудование должно иметь два блока питания и продолжать работать при отключении одного из двух взаиморезервируемых PDU или лучей питания.

4.1.5. Исполнитель не несет ответственности за поддержание указанных ниже параметров в случае, если Заказчик нарушил требования данных технических условий.

4.2. Условия по электроснабжению

4.2.1. В нормальном режиме электроснабжение Оборудования в стойке осуществляется от двух взаиморезервируемых PDU.

4.2.2. Параметры PDU: не менее 24 розеток форм-фактор IEC C13, не менее 6 штук розеток форм-фактор IEC C19.

4.2.3. В нормальном режиме электроснабжение Оборудования, размещенного на стойко-местах, осуществляется от двух взаиморезервируемых лучей электроснабжения. Типы разъемов для такого оборудования согласуются с ЦОД дополнительно.

4.2.4. Заказчик самостоятельно присоединяет в стойке Оборудование к розеткам PDU кабелями требуемого сечения со стандартными штепсельными разъемами IEC C13 и/или IEC C19. Подключение оборудования на стойко-местах к сети электроснабжения ЦОД выполняется представителями Исполнителя.

4.2.5. Выделенная шина защитного заземления (PE) в стойке предоставляется по запросу. В случае ее установки Заказчик самостоятельно присоединяет в стойке Оборудование к шине защитного заземления кабелями требуемого сечения. Подключение шины, корпуса стойки и оборудования на стойко-местах к сети защитного заземления ЦОД выполняется представителями Исполнителя.

4.2.6. Границы балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности электрических сетей Заказчика и ЦОД проходят по розеткам PDU в стойках или разъемах кабелей электроснабжения в стойко-местах. Дополнительные акты по данному вопросу сторонами не подписываются.

4.2.7. Допустимая нагрузка (киловатты), которую может потреблять Оборудование указывается в заказе, однако суммарное потребление тока (амперы) оборудованием от двух PDU или вводов электроснабжения не может превышать номинала защитного автомата одного PDU или ввода питания.

4.2.8. Заказчик обязан:

– использовать Оборудование, которое будет функционировать при отключении электроснабжения на одном из двух взаиморезервируемых PDU (секций PDU) или вводов электроснабжения.

– подключать каждую единицу оборудования в одноименные секции двух взаиморезервирующих PDU,

– контролировать, чтобы суммарный потребляемый ток от двух PDU (секций PDU) или вводов электроснабжения не превышал номинала автоматического выключателя, защищающего одну PDU (секцию PDU) или ввод электроснабжения.

– при использовании оборудования с одним блоком питания через устройство автоматического ввода резерва (АВР) учитывать возможность сбоя в работе АВР как единой точке отказа.

4.3. Условия по обеспечению микроклимата

4.3.1. Заказчик размещает в стойке свое активное Оборудование (оборудование, потребляющее электрическую энергию) с принудительным охлаждением (с собственными вентиляторами для охлаждения) с учетом схемы направления воздушных потоков, принятой в ЦОД: воздух для охлаждения Оборудования поступает с фронтальной стороны стойки из холодного коридора и выбрасывается с тыльной стороны стойки в горячий коридор.

4.3.2. Для поддержания проектных параметров охлаждения Оборудования Заказчик должен самостоятельно обеспечивать возможность свободной циркуляции воздуха через стойку, исправность вентиляторов Оборудования, закрывать в стойке свободные монтажные места (юниты). При необходимости ЦОД без дополнительной платы предоставит Заказчику на время действия Договора необходимое количество заглушек, для установки на неиспользуемые монтажные места. Заглушки являются собственностью ЦОД и подлежат возврату в случае отсутствия необходимости в их использовании.

4.4. Условия по прокладке кабелей связи

4.4.1. Прокладка кабелей вне стоек осуществляется только после согласования с ЦОД, по согласованным трассам и в соответствии с указаниями к монтажу от ЦОД, в том числе:

– Кабели прокладываются в имеющихся лотках в соответствии с их назначением;

– Запрещено оставлять запас кабеля на кабель-ростах и лотках (запас следует убирать в стойки).

– Оптические кабели следует опускать с лотков через специальные спуски.

– Кабели в стойку следует заводить через вводные отверстия в крыше стойки.

– Для прокладки кабеля внутри стойки следует использовать органайзеры (при необходимости). В случае отсутствия органайзеров, собранные в жгуты кабели крепятся к боковым частям шкафа при помощи стяжек и липучек.

– Внутри стойки запрещено прокладывать кабели, так что бы они мешали движению потоков воздуха через стойку или установке заглушек в свободные Юниты.

– Кабели, используемые для коммутации портов между стойками следует маркировать с обоих концов.

4.5. Условия по весу Оборудования

4.5.1. Суммарный вес Оборудования в стойке со всеми комплектующими не должен превышать 800 кг.

4.5.2. Более тяжелое оборудование должно размещаться снизу стойки.

V. Регистрация Обращений и сроки устранения Инцидентов

5.1. Работа с Обращениями

5.1.1. Служба технической поддержки Исполнителя функционирует в круглосуточном режиме - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.

5.1.2. Контактные данные Службы технической поддержки Исполнителя для приема Обращений Заказчика:

Единый телефон Службы технической поддержки: 8 (800) 600-36-58;

Адрес электронной почты Службы технической поддержки: support@dc-keypoint.ru.

5.1.3. Приём и обработка Обращений включает в себя следующие действия Службы технической поддержки Исполнителя:

– приём Обращений Заказчика, их регистрация и классификация;

– предоставление информации, запрошенной в рамках Обращения;

– контроль хода выполнения работ по Инциденту; согласование действий Исполнителя; информирование Заказчика о ходе выполнения работ, закрытие Обращения.

5.1.4. Служба технической поддержки Исполнителя сообщает по электронной почте Заказчика регистрационный номер Обращения, его приоритет и ожидаемое время его устранения.

5.1.5. Нормативное время реакции по Обращению:

Приоритет	**Условия назначения приоритета:**	**Время реакции на Обращение**	**Целевое время решения**
2 - высокий	Обоснованная необходимость срочного выполнения Обращения	1 час	4 часа
3 - стандартный	Обращение выполняется в обычном порядке	1 рабочий день	2 рабочих дня

5.1.6. Время выполнения Обращения включает в себя время реакции на Обращение.

5.1.7. Работа с Обращениями с категорией «Инцидент»:

5.1.7.1. При возникновении Инцидента Заказчик проводит анализ Инцидента и в случае, если, по его мнению, Инцидент вызван причинами, зависящими от Исполнителя и находящимися в зоне ответственности Исполнителя, то он информирует Службу технической поддержки Исполнителя используя контактные данные, указанные в пункте 5.1.2. Руководства.

5.1.7.2.При необходимости Служба технической поддержки Исполнителя вправе запросить у Заказчика информацию о влиянии Инцидента на оборудование Заказчика и сервисы, предоставляемые с его помощью, а также иные необходимые данные.

5.1.7.3.Если Инцидент вызван действиями (бездействием) Заказчика и (или) находится в зоне ответственности Заказчика, сотрудник Службы технической поддержки Исполнителя передает Заказчику информацию, необходимую для принятия дальнейших действий на стороне Заказчика и следит за ходом устранения Инцидента.

5.1.7.4.Нормативное время реакции по Обращениям в связи с Инцидентами:

Приоритет Инцидента:	**Условия назначения приоритета:**	**Время реакции на Обращение:**	**Целевое время решения**	**Обновления по статусу решения**	**Время перевода на следующий уровень эскалации**	**Отчет об инциденте (предоставляется по требованию)**
1 - критический	В следствии инцидента остановлены бизнес-операции Заказчика	15 мин	4 часа	1 час	1 час	2 рабочих дня
2 - высокий	Инцидент оказывает значительное влияние на бизнес-операции, Заказчика, но не останавливает их	15 мин	8 часов	2 час	4 часа	2 рабочих дня
3 -	Инцидент	1 рабочий	2	По	Не	Не

стандартный	не оказывает значительного влияния на бизнес-операции заказчика	день	рабочих дня	требованию	регламентировано	регламентировано

5.1.7.5.В случае если действия по устранению Инцидента Исполнителем признаны Заказчиком неудовлетворительным, то Заказчик имеет право эскалировать об этом Исполнителю по электронной почте: escalation@dc-keypoint.ru.

5.1.7.6.Стороны обязуются предпринимать возможные усилия для устранения Инцидентов и поиск обходных решений для устранения Инцидента.

5.2. Регламентные и Внеплановые работы

5.2.1. Исполнитель обязан заранее уведомлять Заказчика о проведении Регламентных и (или) Внеплановых работ в сроки:

№	Вид работ:	Срок уведомления о проведении работ:
1	Регламентные работы	Не менее чем за 72 (Семьдесят два) часа до планируемой даты начала проведения
2	Внеплановые работы	Не менее чем за 2 (два) часа до начала проведения или непосредственно перед началом работ, если они срочно требуются для предотвращения Инцидентов

5.2.2. В уведомлении должно быть указано: время, дата, планируемая продолжительность проведения работ. Уведомление должно быть направлено Заказчику посредством направления уведомления по электронной почте.

5.2.3. В случае переноса или продления работ Исполнитель должен дополнительно уведомить Заказчика.

VI. Иные условия

6.1. Исполнитель имеет право аннулировать доступ Представителя Заказчика в ЦОД при нарушении им вышеуказанного Руководство.

6.2. Сотрудник охраны сохраняет за собой право отказать Представителю Заказчика в доступе в ЦОД (потребовать покинуть территорию) в случае нарушения настоящего Руководства. Представитель Заказчика, которому поступило указание покинуть ЦОД, обязан выполнить данное указание немедленно и без возражений.

6.3. В случае если Представитель Заказчика с постоянным или временным доступом сопровождает Представителя Заказчика (не прошедшего вводный инструктаж), то Представитель Заказчика отвечает за сопровождаемого и не может оставить его одного. Допускается оставлять такого Представителя Заказчика одного только в офисной части ЦОД.

6.4. Взаимодействие Сторон по вопросам, указанным в настоящем Руководстве, производится:

– с почтовых ящиков представителей Заказчика, указанных в Формулярах № 1-2;

– с почтового ящика Службы технической поддержки Исполнителя, указанного в пункте 5.1.2. Руководства.

6.5. Приложения, являющиеся неотъемлемой частью «Руководства Заказчика ЦОД»:

Приложение № 1. Форма Формуляра № 1 «Список администраторов доступа Заказчика»;
Приложение № 2. Форма Формуляра № 2: «Формуляр на постоянный доступ в ЦОД»;
Приложение № 3. Форма Формуляра № 3: «Формуляр на временный доступ в ЦОД».

Приложение № 1

Форма Формуляра № 1 «Список администраторов доступа Заказчика»
----------начало формы----------

Формуляр № 1. Список администраторов доступа Заказчика от « » 202 г. к Руководству Заказчика ЦОД

В целях исполнения Договора на оказание услуг настоящим письмом уполномочиваем следующих представителей Заказчика:

№	ФИО администратора доступа Заказчика	Номер, серия паспорта	Контактные данные:		Использовать адрес для получения уведомлений от службы поддержки Исполнителя (Да/Нет)
			Телефон	E-mail	

Дополнительный адрес электронной почты Заказчика для получения уведомлений от службы поддержки ЦОД (указать при необходимости): .

Полномочия предоставляются сроком на 1 (один) год с даты подписания настоящего Формуляра.

Стороны пришли к соглашению, что в порядке статьи 182 Гражданского кодекса РФ представители Заказчика, указанные в Формуляре «Список администраторов доступа» (форма Формуляра №1), от имени Заказчика имеют следующие права в совокупности:

2.5.1.1. Право подписи и направления Исполнителю Формуляров, оформленных по формам №2-3 (в том числе при изменении перечня Представителей Заказчика);

2.5.1.2. Право самостоятельного доступа в ЦОД с правом выполнения необходимых работ с Оборудованием;

2.5.1.3. Право подписи от имени Заказчика Актов инсталляции оборудования, Актов демонтажа оборудования с правом проведения совместной приемки по количеству и качеству Оборудования;

2.5.1.4. Право подписи и направления Заявок на оказание дополнительных услуг (в том числе Remote hands), а также документов, связанных с исполнением Заявок, в частности изменений в поданную Заявку на оказание дополнительных услуг; Актов начала оказания услуг, Актов окончания оказания услуг;

2.6. Назначение ответственных лиц, имеющих право доступа в ЦОД, а также ввоза и вывоза оборудования.

2.7. Право подписи иных документов, связанных с исполнением Договора на оказание услуг.

ЗАКАЗЧИК:

_____ / _____/
М.П.

----------окончание формы----------

Приложение № 2

Форма Формуляра № 2: «ФОРМУЛЯР НА ПОСТОЯННЫЙ ДОСТУП В ЦОД»

----------начало формы----------

ФОРМУЛЯР НА ПОСТОЯННЫЙ ДОСТУП В ЦОД от « » 202 г.
к Руководству Заказчика ЦОД

Срок действия Формуляра: 1 (один) год с даты подписания настоящего Формуляра.

№	**ФИО**	**Номер, серия паспорта**	**Право на ввоз и вывоз оборудования** (да/нет)	**Контактные данные представителей Заказчика, имеющих право подачи заявок в службу технической поддержки:**	
				Телефон	**E-mail**

ЗАКАЗЧИК:
_____ / _____/
М.П.

----------окончание формы----------

Приложение № 3

Форма Формуляра № 3: «ФОРМУЛЯР НА ВРЕМЕННЫЙ ДОСТУП в ЦОД»

----------начало формы----------

ФОРМУЛЯР НА ВРЕМЕННЫЙ ДОСТУП В ЦОД от « » 202 г.
к Руководству Заказчика ЦОД

Срок действия Формуляра: с « » 202 г. по « » 202 г. включительно[1].

№	ФИО	Паспорт номер, серия

ЗАКАЗЧИК:
_____ / _____/
М.П.

----------окончание формы----------

[1] Период до 30 (тридцати) календарных дней