

Название услуги:

# РАЗМЕЩЕНИЕ СЕРВЕРА 1U

## 1. Описание услуги



- 1.1. В рамках услуги Telia предоставляет в пользование клиента 1 RU, расположенный в стоечном сервере дата-центра.
- 1.2. В комплект услуги входит интернет-соединение согласно выбранному пакету, 1 (один) публичный IP-адрес на каждый RU и сдублированное бесперебойное электропитание через UPS 1A.
- 1.3. Дата-центр, где расположен сервер, оснащен климатическим оборудованием, автоматической газовой системой пожаротушения, охранной системой и видеокамерами.
- 1.4. Информация по серверному помещению и дополнительным услугам опубликована на сайте.

## 2. Доступность услуги



2.1. Уровни услуг при обеспечении Размещения сервера 1U:

Степень воздействия	Максимальное время реагирования	Максимальное время устранения неисправности	Максимальный допустимый простой или сбой в течение одного месяца
отсутствует	до 8 часов в рабочее время	–	–
низкая	до 4 часов в рабочее время	до 8 часов в рабочее время	до 16 часов в рабочее время
средняя	до 4 часов, круглосуточно	до 8 часов, круглосуточно	до 8 часов, круглосуточно
высокая	до 4 часов, круглосуточно	до 4 часов, круглосуточно	до 4 часов, круглосуточно

2.2. Степень воздействия услуги определяет Telia.

2.3. Если изначальная оценка времени устранения неисправности окажется неверной и выполнить это обязательство в срок окажется невозможно, стороны должны согласовать график дальнейших действий.

2.4. Плановые сервисные работы не влияют на максимально допустимое месячное время сбоя в работе услуги.

## 3. Посещение дата-центра и дополнительные продукты



3.1. Визиты в дата-центр происходят в сопровождении дежурного техника Telia и оплачиваются согласно прейскуранту Telia. Максимальное время реагирования в рабочие часы – 4 часа, в нерабочее время – 8 часов.

3.2. Клиент имеет право на основании прейскуранта заказать дополнительные к услуге продукты, в т.ч.:

- ✓ дополнительные IP-адреса;
- ✓ дублирующее электропитание для сервера из отдельной системы электроснабжения или через АТС;
- ✓ дополнительное электропитание 1 А.

3.3. Клиент вправе заказывать дополнительные сервисные работы, указанные в прейскуранте, в т.ч.:

- ✓ аренда физического сервера или сетевого устройства;
- ✓ прокладка кабелей (коммутационных, или patch cable);
- ✓ (де)монтаж устройств и/или компонентов. Клиент обеспечивает наличие инструкций, необходимых работы дежурного техника;
- ✓ утилизацию упаковки;
- ✓ приемку устройств/компоненты и их хранение на складе дата-центра.

## 4. Подача заказа и сообщение о неполадке



4.1. Обращение можно передать Telia по номеру службы поддержки клиентов +372 606 9944 или по адресу электронной почты [help@telia.ee](mailto:help@telia.ee). Помимо этого, клиент может передавать сообщения в службе поддержки бизнес-клиентов через форму ИТ-поддержки на рабочем столе компьютерного рабочего места или на главной странице агента в административном ПО.

4.2. Клиент должен подавать извещения о «среднем» и «высоком» воздействии на уровень услуги в письменной воспроизводимой форме и обязуется дублировать их по одному из телефонов, указанных в пункте 4.1.

4.3. После отправки сообщения о неполадке контактное лицо клиента или отправитель сообщения должны быть доступны для контактного лица Telia по телефону.

## 5. Обязательства клиента



5.1. Клиент несет ответственность за любое нарушение закона или прав третьих лиц, вызванное его действиями или бездействием.

5.2. Заказчик обязуется не загружать, не записывать, не отображать, не передавать, не вводить и не реализовывать иным образом материалы или контент инфраструктуры Telia с использованием услуги, не соответствующей действующему законодательству. Клиент несет единоличную ответственность за ущерб, причиненный Telia или третьим сторонам.

5.3. Клиент обязуется воздерживаться от любой деятельности, которая фактически или потенциально мешает, препятствует либо нарушает работу услуги, а также безопасность системы, инфраструктуры или сети связи. В рамках этого клиент также поддерживают актуальность и безопасность работающего на его инфраструктуре программного обеспечения. Нарушив условия данного пункта, клиент несет ответственность за любой ущерб, который может быть причинен третьим лицам.

5.4. Клиент несет ответственность за соответствие предоставленного им оборудования стандартам, нормам и законодательству, действующим в Эстонской Республике. Оборудование должно быть в рабочем состоянии, безопасным, монтироваться на стойке (rack mountable) и соответствовать направлению воздушного потока (airflow) в горячей и холодной зонах дата-центра.

5.5. Клиент обязуется во время посещения дата-центра выполнять все распоряжения дежурного техника Telia.

5.6. В дата-центре запрещена фото- и видеосъемка, как и пользование любыми другими методами и средствами записи, воспроизведения и передачи данных.

5.7. Если клиент нарушает любые условия договора и/или данных условий услуги, Telia вправе в интересах безопасности своей инфраструктуры приостановить обслуживание клиента и ограничить ему доступ к инфраструктуре Telia вне зависимости от степени и обстоятельств нарушения или от того, согласен ли клиент с оценкой нарушения договора со стороны Telia.

5.8. В договоре на услугу клиент назначает одно или несколько доверенных лиц, которые уполномочены запрашивать доступ в серверное помещение от имени клиента.

## 6. Плата за услугу



- 6.1. Клиент обязуется оплачивать пользование услугой согласно прейскуранту.
- 6.2. В дополнение к ежемесячной плате клиент обязуется оплачивать заказанные дополнительные услуги и обращения.

## 7. Применимые условия и обработка персональных данных



- 7.1. Помимо настоящих условий услуги, стороны в общении между собой руководствуются инструкцией по ИТ-услугам, общими условиями и прейскурантом.
- 7.2. Если в рамках оказания услуги Telia столкнется с персональными данными, Telia будет их обрабатывать как доверенный обработчик в соответствии с инструкцией по ИТ-услугам. При необходимости стороны отдельно фиксируют специфику обработки персональных данных.

