

## Положение об оказании услуги предоставления в аренду Облачного Сервера.

Настоящий документ описывает техническую политику (методы, подходы, организационно-технические принципы), применяемую компанией ЗАО «РТКомм-Сибирь» (далее Оператором) при оказании услуги предоставления в аренду облачного сервера (далее именуемой Услугой). Конкретные параметры оказания Услуги указываются в Бланке заказа на Услугу.

### Определения:

**Дата-центр** – специально оборудованное помещение/здание с обеспечением бесперебойного электропитания (от одного или нескольких независимых вводов энергоснабжения и резервных источников питания), системой климатического контроля, системой пожаротушения, системой контроля доступа в помещения, предназначенное для размещения Оборудования Пользователя.

**Система Хранения Данных (СХД)** - комплексное программно-аппаратное решение по организации надёжного хранения информационных ресурсов и предоставления гарантированного доступа к ним.

**Программно-аппаратный комплекс виртуализации (далее «ПАК»)** – серверное и сетевое оборудование Оператора и системы хранения данных Оператора, находящееся в его Дата-центре, с установленным и настроенным программным обеспечением, необходимым для оказания Услуг.


**Облачный Сервер** - представляет собой виртуальную машину, созданную на базе ПАК с использованием технологии аппаратной виртуализации. Облачный Сервер является полноценным сервером с гарантированными аппаратными ресурсами процессора, оперативной памяти, дискового пространства (СХД), сетевого интерфейса (NIC) и др., собственной файловой системой и собственным экземпляром операционной системы.

**Учетные данные** — логин и пароль, присваиваемые Пользователю для его идентификации, позволяющие получать доступ к Услуге.

**ТТ (trouble ticket)** - карточка проблемы - запись, сформированная в базе данных проблем, идентифицируемая ее номером.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Пользователю предоставляется в аренду полностью изолированная виртуальная машина с определенным, гарантированным объемом ресурсов, таких как: CPU, оперативная память (RAM), дисковое пространство, сетевой интерфейс (NIC) и т.д., с последующим оказанием Пользователю услуг связи предусмотренных п.1.4. Технические параметры предоставления Услуги указываются в Бланке заказа на Услугу.

 <p><b>РТКОММ СИБИРЬ</b> группа компаний РОСТЕЛЕКОМ</p>	<p>Приложение № 1 к Договору об оказании услуг связи № _____ заключенному между ЗАО «РТКомм-Сибирь» и _____ _____</p> <p>Редакция от 01.10.2012 г.</p>	<p>1 / 7</p>
--	--	--------------

**1.2.** Услуга предоставляется в Дата-центре Оператора, который отвечает всем ключевым требованиям уровня Tier III.

**1.3.** Оказание Услуги включает:

- Предоставление ресурсов ПАК в соответствии с выбранным тарифным планом, который указывается в Бланке заказа на Услугу.
- Обеспечение доступа Пользователя к Услуге.
- Оперативный контроль состояния Облачного сервера.
- Рассылку уведомлений о плановых работах в Дата-центре.
- При возникновении сбоев в работе оборудования ЗАО «РТКомм-Сибирь» уведомление о сбое указанным в Формуляре Пользователя способом;
- Консультирование пользователя по телефону, e-mail о порядке и особенностях пользования Услугой.

**1.4.** Пользователю может оказываться дополнительная услуга по установке и настройке Программного Обеспечения, которая указывается в Бланке заказа на Услугу.

**1.5.** Предоставление Пользователю услуг связи (предоставление выделенного доступа к сети интернет, построения виртуальной частной сети, услуг по защите информации, организации выделенных каналов связи и пр.) осуществляется на условиях, указанных в соответствующих Положениях об оказании услуг связи. Конкретные условия оказания услуг связи указываются в Бланках заказа на соответствующую услугу Оператора.

## 2. ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ


Облачный Сервер характеризуется следующими техническими параметрами:

**2.1. Вычислительная мощность процессора (CPU).** Измеряется в условных гигагерцах. Предоставляется в диапазоне от 1ГГц до 20ГГц с шагом в 1ГГц. Под условным гигагерцем понимается вычислительная мощность одного ядра процессора Intel Xeon E56xx приведенного к тактовой частоте 1ГГц.

**2.2. Количество процессоров и ядер.** Измеряется в штуках. Облачный Сервер может иметь от 1 до 16 процессоров. Каждый процессор может иметь от 1 до 16 ядер, при этом общее количество ядер одного Облачного Сервера не может превышать 16. Суммарная вычислительная мощность всех процессоров одного Облачного Сервера не может превышать 20 ГГц. Вычислительная мощность одного ядра не может превышать 2.4ГГц.

**2.3. Оперативная память (RAM).** Измеряется в гигабайтах. Предоставляется в диапазоне: 512Мб, и от 1Гб до 128Гб с шагом в 1Гб.

**2.4. Дисковое пространство (Storage).** Измеряется в Гб. Характеризуется размером и производительностью. Предоставляется три вида хранилищ. К Облачному Серверу может быть подключено до 30 хранилищ всех трех типов. Хранилище подключается к Облачному Серверу в виде жесткого диска (HDD). Максимальный размер каждого жесткого диска составляет 2ТБ.

 <p><b>РТКОММ</b> СИБИРЬ группа компаний РОСТЕЛЕКОМ</p>	<p>Приложение № 1 к Договору об оказании услуг связи № _____ заключенному между ЗАО «РТКомм-Сибирь» и _____ _____</p> <p>Редакция от 01.10.2012 г.</p>	<p>2 / 7</p>
--	--	--------------

Технические характеристики хранилищ.

Хранилище	Тип дисков	Тип массива	Производительность <sup>1</sup>		
				Чтение	Запись
Стандарт	NL SAS (SATA)	RAID6	IOPs	500	125
			МБ/сек.	40	10
Фаст	SAS 15krpm	RAID6	IOPs	1100	290
			МБ/сек.	90	25
Ультра	SAS 15krpm	RAID10	IOPs	2000	490
			МБ/сек.	150	38


**2.5. Количество сетевых интерфейсов (NIC).** Измеряется в штуках. Предоставляется от 1 до 8 сетевых интерфейсов.

**2.6. Операционная система.** Облачный Сервер совместим со следующими операционными системами:

- Microsoft MS-DOS 6.22<sup>2</sup>
- Microsoft Windows 3.1,95,98,2000, NT<sup>2</sup>
- Microsoft Windows XP,Vista,7 (32/64)
- Microsoft Windows Server 2003, 2008, 2003R2, 2008R2 (32/64)
- RedHat RHEL 2.1, 3, 4<sup>2</sup>
- RedHat RHEL 5, 6 (32/64)
- SLES 8<sup>2</sup>
- SLES 9,10,11(32/64)<sup>2</sup>
- Debian 4, 5, 6 (32/64)
- CentOS 4, 5, 6 (32/64)
- Ubuntu 7, 8, 9, 10 (32/64)
- FreeBSD 6,7,8 (32/64)
- Novell NetWare 5,6<sup>2</sup>
- Oracle OEL 4,5 (32/64)<sup>2</sup>
- Oracle Linux 6 (32/64)<sup>2</sup>
- Asianux 3,4 (32/64)<sup>2</sup>
- Solaris 8, 9<sup>2</sup>
- Solaris 10 (32/64)<sup>2</sup>
- Os/2 Warp 4<sup>2</sup>
- eComStation 2<sup>2</sup>
- SCO Unixware 7<sup>2</sup>
- SCO OpenServer 5<sup>2</sup>
- Mac OS X 10 (32/64)

<sup>1</sup> Производительность может изменяться в зависимости от характера нагрузки

<sup>2</sup> Установка и техническая поддержка ОС инженерами ЗАО «РТКомм-Сибирь» не осуществляется

	Приложение № 1 к Договору об оказании услуг связи № _____ заключенному между ЗАО «РТКомм-Сибирь» и _____	3 / 7
	_____ Редакция от 01.10.2012 г.	

**2.7. Отказоустойчивость.** Все программные и аппаратные компоненты ПАК резервируются, что обеспечивает повышенную устойчивость Облачного Сервера к сбоям. ПАК осуществляет мониторинг состояния Облачных Серверов с целью выявления сбоев операционной системы или физических серверов – компонентов ПАК. Предоставляется два уровня доступности услуги: высокая и непрерывная.

**2.7.1. Высокая доступность.** При обнаружении сбоя, виртуальные машины автоматически перезапускаются.

**2.7.2. Непрерывная доступность.** ПАК поддерживает одновременно две работающие копии Облачного Сервера: основную и резервную. Обе копии работают и поддерживаются в идентичном состоянии. При обнаружении сбоя, резервная копия Облачного Сервера становится основной, при этом потери текущего состояния не происходит.

### 3. ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

**3.1.** Оператор обеспечивает круглосуточную техническую поддержку Услуги – согласно п. 1 настоящего Положения.

**3.2.** Оператор обязан проводить плановые регламентные и профилактические работы в Дата-центре для обеспечения качества оказываемых услуг. О проведении плановых работ Оператор обязан проинформировать Пользователя в письменном виде не менее чем за 48 (сорок восемь) часов до проведения работ. Промежутки времени, в которые осуществляется Плановое техническое обслуживание, не являются случаями недоступности Услуги, Оператор будет минимизировать длительность таких промежутков и их число, а также учитывать интересы Пользователя.

**3.3.** Оператор не имеет права вмешиваться в процесс конфигурирования (изменения настроек) программного обеспечения, установленного на Облачном Сервере, не имея на то письменного указания Пользователя.


### 4. ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

**4.1.** В случае приостановления Услуги по инициативе Пользователя без расторжения Бланка заказа, в порядке, предусмотренном Договором, Пользователь обязан оплачивать резервирование ресурсов Облачного Сервера, в размере Абонентной платы согласно Бланку заказа на соответствующую Услугу, подписанному Сторонами.

**4.2.** Пользователь обязан следить за защищённостью и актуальностью используемого в работе программного обеспечения, своевременно производить обновление версий программного обеспечения или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками программного обеспечения и/или службами безопасности Интернет.

**4.3.** Пользователь обязан пресекать случаи несанкционированного доступа к используемым программным и не допускать использования своих или предоставляемых Оператором ресурсов для попыток несанкционированного доступа к другим ресурсам сети Интернет. В частности, Пользователь должен не допускать на Облачном Сервере следующих ситуаций:

- ✓ с сервера исходят пакеты с неверным адресом источника (IP source address);
- ✓ с сервера исходят пакеты службы доменных имён (DNS) с намеренно искажёнными данными;
- ✓ на сервере присутствуют вредоносные программы;
- ✓ на сервере присутствуют и/или работают программы, специально предназначенные для осуществления несанкционированного доступа к информации;
- ✓ с сервера осуществляются атаки типа brute force (подключение к ресурсам локальной и глобальной сети, не принадлежащим Пользователю с попытками осуществления несанкционированного доступа к информации)

	<p>Приложение № 1 к Договору об оказании услуг связи № _____ заключенному между ЗАО «РТКомм-Сибирь» и _____</p> <p>_____</p> <p>Редакция от 01.10.2012 г.</p>	4 / 7
---	---	-------

- ✓ с сервера осуществляются атаки типа flood (посылка большого количества бессмысленных или сформированных в неправильном формате запросов к ресурсам локальной и глобальной сети или сетевому оборудованию, не принадлежащим Пользователю)
- ✓ с сервера отправляются сообщения электронной почты от имени адресов, не принадлежащих сети (домену) Пользователя;
- ✓ программное обеспечение сервера использует пароли, устанавливаемые по умолчанию.

**4.4.** Пользователь не имеет права использовать, а равно допускать использования Облачного Сервера для спама. Спам определяется в соответствии с документом “Нормы пользования Сетью” ofisp-008 от 20 сентября 2002 года в разделе Ограничения на информационный шум (спам) разработанный Открытым Форумом Интернет-Сервис-Провайдеров. В случае использования оборудования для спама Оператор вправе приостановить предоставление Услуги, либо ограничить предоставление этой услуги таким образом, чтобы исключить спам.

**4.5.** В целях проверки соблюдения требований безопасности Оператор оставляет за собой право периодически производить сканирование сервисов Пользователя при помощи специализированного ПО при условии не нанесения ущерба информации Пользователя. Оператор обязан извещать Пользователя об обнаруженных при таких проверках уязвимостях, а Пользователь обязан принимать меры к их устранению.

**4.6.** В случае выявления грубых нарушений требований по защите информации, создающих угрозу для функционирования иных (не принадлежащих Пользователю) ресурсов локальной или глобальной компьютерной сети, Оператор имеет право заблокировать использование Облачного Сервера или отдельных сервисов или ресурсов Пользователя, нарушающих требования безопасности. При этом Пользователь должен быть оповещён о блокировании в течение 3 суток. Блокирование снимается после устранения указанных нарушений.

**4.7.** Пользователь несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.

**4.8.** Оператор специально не занимается проверкой соответствия, указанного в предыдущем пункте. Однако, в случае получения от третьей стороны мотивированных претензий по поводу того, что информационное содержимое сервера Пользователя нарушает действующее законодательство, Оператор оставляет за собой право приостановить предоставление услуг в части, касающейся распространения указанного информационного содержимого. Обо всех принятых мерах Оператор обязан информировать Пользователя в течение трёх рабочих дней.


**4.9.** Претензий по поводу морально-этического аспекта информационного содержимого виртуального сервера (и факта распространения этого содержимого) Оператор не рассматривает. За соответствие содержимого общепринятым моральным нормам Пользователь отвечает самостоятельно.

## **5. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ УСЛУГИ**

**5.1.** Подключение Облачного Сервера предусматривает следующие работы:

- резервирование ресурсов ПАК;
- организацию доступа Пользователю;
- подключение к системе мониторинга;
- установку операционной системы, по выбору Пользователя из списка поддерживаемых Оператором операционных систем, указанной в Бланке заказа на Услугу.

**5.2.** Выделение ресурсов и первичная настройка виртуального выделенного сервера осуществляются сотрудниками Оператора.

	<p>Приложение № 1 к Договору об оказании услуг связи № _____ заключенному между ЗАО «РТКомм-Сибирь» и _____</p> <p>_____</p> <p>Редакция от 01.10.2012 г.</p>	<p>5 / 7</p>
---	---	--------------

**5.3.** Установка Программного Обеспечения осуществляется специалистами Пользователя,

**5.4.** Установка дополнительного ПО и другие дополнительные настройки производимые сотрудниками Оператора согласуются Сторонами и указываются в Бланке заказа.

По завершении указанных действий Оператор информирует Пользователя о подключении Облачного Сервера. Оператор предоставляет Пользователю учетные данные для удаленного доступа к Облачному Серверу, По факту подключения составляется Акт о подключении к услуге «Аренда облачного сервера» в 2 (двух) экземплярах.

## **6. ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВКИ И ОТКЛЮЧЕНИЯ УСЛУГИ**

**6.1.** Приостановка Услуги подразумевает отключение облачного сервера от сети передачи данных Оператора. При приостановке Услуги программное обеспечение и информация Пользователя сохраняются на облачном сервере.

**6.2.** Приостановка Услуги может производиться в следующих случаях:

6.2.1. по письменному указанию Пользователя;

6.2.2. по инициативе Оператора, в связи с возникновением задолженности по оплате за Услугу;

6.2.3. по инициативе Оператора, в случаях предусмотренных п.п. 4.4, 4.6, 4.7.

**6.3.** Отключение Услуги подразумевает выключение облачного сервера, удаление программного обеспечения и информации Пользователя и высвобождение ресурсов ПАК.

**6.4.** Отключение Услуги может производиться в следующих случаях:

6.4.1. окончания срока действия Бланка заказа или вступления в силу соглашения о расторжении Договора.

6.4.2. в случае, предусмотренном п. 6.2.2, если задолженность Пользователя по оплате Услуги превышает 30 календарных дней.


## **7. МОНИТОРИНГ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

**7.1.** В рамках Услуги Оператор предоставляет Пользователю круглосуточный мониторинг информационных ресурсов пользователя (сервисов), работающих на оборудовании ЗАО «РТКомм-Сибирь», если это оговорено в Бланке заказа на Услугу. Мониторинг заключается в регулярном получении статуса работоспособности сервисов Пользователя (согласно типу запроса, указанного в Формуляре), уведомлении Пользователя о нарушениях в работе Облачного сервера и сервисов, и выполнении действий по устранению сбоев. Параметры настройки мониторинга указываются в Формуляре Пользователя.

**7.2.** Для каждого типа сервиса Пользователь указывает порядок действий Службы эксплуатации Оператора при сбое. Стандартными действиями дежурного инженера службы эксплуатации Оператора являются: оповещение Пользователя; перезагрузка Облачного сервера; выполнение на Облачном сервере набора команд, заданных Пользователем.

7.2.1. Пользователь может указать необходимые действия по восстановлению сервисов по электронной почте или по телефону. Если указания Пользователя носят сложный характер (требуется выполнение более 3 команд за одно действие), то Пользователь обязан направить свои указания по электронной почте на адрес [hd@rtcomm-sibir.ru](mailto:hd@rtcomm-sibir.ru) с подробной инструкцией, где должен быть указан исчерпывающий список команд с опциями и действиями, которые должен предпринять дежурный инженер. В письме также должны быть указаны действия, предпринимаемые дежурным инженером, в случае удачного/неудачного восстановления сервиса.

**7.3.** Пользователь принимает на себя ответственность за действия дежурного инженера по устранению сбоя согласно указаниям Пользователя.

	<p>Приложение № 1 к Договору об оказании услуг связи № _____ заключенному между ЗАО «РТКомм-Сибирь» и _____</p> <p>_____</p> <p>Редакция от 01.10.2012 г.</p>	6 / 7
---	---	-------



## 8. СРОК ДЕЙСТВИЯ БЛАНКА ЗАКАЗА

**8.1.** Первоначальный срок действия Бланка заказа составляет 1 (Один) год от даты начала оказания Услуги, если в Бланке заказа не определен иной срок.

**8.2.** По окончании первоначального срока, срок действия Бланка заказа автоматически продлевается на последующие периоды по 1 (Одному) году, если иное не предусмотрено Бланком заказа и Договором.

## 9. ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГУ

**9.1.** Пользователь обязан производить следующие платежи за Услугу и дополнительные услуги в порядке, установленном Договором и в соответствии с Договором и тарифами, указанными в Бланке заказа. За оказание Услуги взимаются ежемесячные платежи за размер платежа зависит от конфигурации Облачного Сервера.

**9.2.** В случае приостановления оказания Услуги Пользователь обязан производить ежемесячные платежи за резервирование ресурсов Дата-центра в размере абонентной платы за Услугу.

**9.3.** В случае приостановки оказания Услуги по вине Оператора производится перерасчет ежемесячного платежа за Услугу пропорционально времени простоя, при этом время простоя округляется до полных суток.

## 10. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

**10.1.** Техническая поддержка Пользователей оказывается круглосуточно:

по телефонам: +7 (383) 344-92-00, 344-95-15

по электронной почте: [hd@rtcomm-sibir.ru](mailto:hd@rtcomm-sibir.ru)

**10.2.** По указанным выше телефонам и на сайте <http://datacenter.rtcomm-sibir.ru> Оператор оказывает бесплатно и круглосуточно информационно-справочные услуги по предоставлению информации о пользовании Услугой.

**10.3.** Пользователь незамедлительно сообщает о недоступности Услуги в службу эксплуатации Оператора. Оператор фиксирует время обращения Пользователя, открывает ТТ, выясняет причину повреждения и предпринимает необходимые меры для устранения повреждений. Оператор также уведомляет Пользователя о предпринятых мерах по устранению повреждений по его запросу.

**ЗАО «РТКомм-Сибирь»**

**<Наименование Пользователя>**

Подпись: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.: Семенов Илья Вячеславович

Ф.И.О.:

Должность: Коммерческий директор


Должность:

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г

М.П.

М.П.

	Приложение № 1 к Договору об оказании услуг связи № _____ заключенному между ЗАО «РТКомм-Сибирь» и _____  _____	7 / 7
---	--	-------

Редакция от 01.10.2012 г.