




Общество с ограниченной ответственностью «ДАТА-ЦЕНТР №1»

Лиговский пр., д. 13-15, лит. А, Санкт-Петербург,
Российская Федерация, 191014
Тел.: (812) 643-01-01; email: office@dc1.ru; dc1.ru

ОГРН 1217800067594;
ИНН 7842191729;
КПП 784201001

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «ДАТА – ЦЕНТР №1»


_____ Р. Ш. Рамазанов
«01» _____ 2024 г

Регламент работы Дата-центра

Контактный номер Технической поддержки: +7(812) 643-01-01
E-mail: support@dc1.ru

При любых возникающих вопросах, в том числе при использовании услуги “удаленное обслуживание”, необходимо обращаться в Техническую поддержку ООО «ДАТА — ЦЕНТР №1» (далее – ТП Дата-центра). Идентификация Вас, как клиента, происходит по кодовому слову. Никому его не передавайте, держите вне доступа посторонних лиц.

При визите на площадку по адресу г. Санкт-Петербург, улица Предпортовая, дом 5, для идентификации и организации доступа, Вам необходимо:

- Представиться (ФИО), показать документ, удостоверяющий личность;
- Назвать компанию, которую вы представляете и/или номер договора;
- Указать, что Вы являетесь клиентом ООО «ДАТА — ЦЕНТР №1».

Например, Сидоров Федор Иванович, ИП Федоров/номер договора, клиент ООО «ДАТА — ЦЕНТР №1».

1. Первичное размещение оборудования:

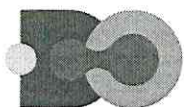
- Заранее подготовить письмо с перечнем сотрудников, аккредитованных на проведение работ с размещенным оборудованием (по *Форме 1, размещенной на сайте www.dc1.ru*), которые будут иметь доступ к оборудованию и кодовое слово для идентификации. Список сотрудников должен включать в себя ФИО, паспортные данные, контактные телефоны, номера машин для проезда на территорию Дата-центра;
- Подготовить список вносимого оборудования с указанием моделей, серийных номеров, размеров в юнитах и *клиентских** имен под каждую единицу оборудования (по *Форме 2, размещенной на сайте www.dc1.ru*).

2. Доступ в Дата-центр аккредитованных сотрудников:

- При наличии сотрудника в списке письма на доступ (которое подготовлено при первичном размещении), он имеет право круглосуточного доступа в Дата-центр;
- ТП Дата-центра необходимо предупредить о визите не менее, чем за один (1) час, кратко описав планируемые работы.

Например, Сидоров Федор Иванович, ИП Федоров/номер договора, кодовое слово (XXXXXX), планирует быть на объекте после 21.00, необходимы работы на оборудовании

* Уникальное имя для единицы оборудования, как видит его клиент (1C-server, fileserver, backup, router и т.д., либо последние цифры IP-адреса)



3. Доступ в Дата-центр сотрудников, не указанных в основном письме на доступ:

При предъявлении сотрудником оригинала письма с перечнем сотрудников, аккредитованных на проведение работ с размещенным оборудованием, или получении ООО «ДАТА — ЦЕНТР №1» такого письма посредством системы электронного документооборота до приезда сотрудника

4. Доступ при аварии (срочный):

- При возникновении аварийной ситуации, аккредитованным сотрудником/руководителем организации клиента перед выездом должен быть сделан звонок и идентификация (кодовое слово) в ТП Дата-центра. В описании работ должны быть указаны «аварийные работы». Соответствующая заявка на доступ тегируется и на нее *не распространяется* правило «предупредить о визите не менее, чем за 1 час»;
- Запрос на срочный одноразовый доступ не аккредитованных сотрудников (при условии названного кодового слова) также передается в ТП Дата-центра, но согласовывается технической службой с аккредитованным сотрудником, который и подтверждает/не подтверждает временное право доступа. Данные не аккредитованных сотрудника предоставляются в ТП Дата-центра по существующему регламенту (по *Форме 1, размещенной на сайте www.dc1.ru*);
- При возникновении критической ситуации, где время, потраченное на логистику, может оказаться критичным, клиент может воспользоваться рядом опций по услуге «удаленное обслуживание».

5. Внос/вынос оборудования из Дата-центра:

- Все действия, связанные с изменением парка оборудования, необходимо заранее (не менее чем за 1 час, за исключением аварийной ситуации – см.п.4) запланировать и письменно уведомить о таких работах ТП Дата-центра с указанием вносимого и/или выносимого оборудования (по *Форме 2, размещенной на сайте www.dc1.ru*);
- Получив согласование заявки, Вы приезжаете на площадку, проходите стандартную идентификацию и выполняете запланированные работы. Не забудьте взять документ, удостоверяющий личность;
- По завершению работ, дежурный инженер Дата-центр предоставит для подписания акт выдачи-приемки оборудования.

6. Удаленное обслуживание:

- Все вопросы, связанные с удаленным обслуживанием, необходимо решать через ТП Дата-центра. Для общения с сотрудником на месте – оператор ТП Дата-центра переключит Вас на дежурного инженера Дата-центра или звонок на него будет переведен в автоматическом режиме;
- Ваша заявка будет зарегистрирована, услуга оказана.