

**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор  
ООО «ОБИТ»

А. А. Гук

2024 г

**Регламент работы Дата-центра**Контактный номер Технической поддержки: +7(812) 622-00-03  
E-mail: support@obit.ru

При любых возникающих вопросах, в том числе при использовании услуги “удаленное обслуживание”, необходимо обращаться в Техническую поддержку ООО «ОБИТ» (далее – ТП ОБИТ). 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, Предпортовая ул., д. 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 «ОБИТ».

Например, Петров Петр Иванович, ИП Федоров/номер договора, клиент ООО «ОБИТ».

**1. Первичное размещение оборудования:**

- Заранее подготовить письмо с перечнем сотрудников, аккредитованных на проведение работ с размещенным оборудованием (по Форме 1, размещенной на сайте [www.obit.ru](http://www.obit.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.obit.ru](http://www.obit.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 ОБИТ необходимо предупредить о визите не менее, чем за один (1) час, кратко описав планируемые работы.

Например, Петров Петр 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 «ОБИТ» такого письма посредством системы электронного документооборота до приезда сотрудника.

**4. Доступ при аварии (срочный):**

- При возникновении аварийной ситуации, аккредитованным сотрудникам/руководителем организации клиента перед выездом должен быть сделан звонок и идентификация (кодовое слово) в ТП ОБИТ. 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 ОБИТ, но согласовывается технической службой с аккредитованным сотрудником, который и подтверждает/не подтверждает временное право доступа. Данные не аккредитованных сотрудников предоставляются в ТП ОБИТ по существующему регламенту (*по Форме 1, размещенной на сайте www.obit.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 ОБИТ с указанием вносимого и/или выносимого оборудования (*по Форме 2, размещенной на сайте www.obit.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 предоставит для подписания акт выдачи-приемки оборудования.

**6. Удаленное обслуживание:**

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