

## Порядок оказания услуг хостинга

### 1 Общие положения

1.1 Настоящий документ устанавливает порядок взаимоотношений между Республиканским унитарным предприятием электросвязи «Белтелеком» (далее – «Оператор»), юридическим, физическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – «Абонентом»), использующим оказываемые Оператором услуги хостинга на базе центрального и областных узлов центра обработки данных РУП «Белтелеком» (далее – «Услуги»).

1.2 При оказании Услуг Оператор использует оборудование, сертифицированное в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь, имеющее положительное экспертное заключение по результатам государственной экспертизы.

1.3 Услуги не являются потенциально опасной для жизни, здоровья и наследственности человека, имущества и окружающей среды.

1.4 Настоящий документ вводится взамен документа «Порядок оказания услуг хостинга», утвержденного генеральным директором РУП «Белтелеком» 27.06.2018.

### 2 Термины и определения

В настоящем документе применяются следующие сокращения и термины с соответствующими определениями:

**АУИТ** – аппаратура учета Интернет-трафика.

**ПО** – программное обеспечение.

**СПД** – сеть передачи данных.

**СУБД** – система управления базами данных.

**ЦОД** – центр обработки данных.

**VLAN** (Virtual local area network) – логическая («виртуальная») локальная компьютерная подсеть с индивидуальной IP-адресацией на локальной СПД ЦОД, организуемая с использованием протокола IEEE 802.1Q. Обычно представляет собой группу хостов Абонента с общим набором требований, которые взаимодействуют так, как если бы они были подключены к одному широкополосному домену, независимо от их физического местонахождения.

**1С Битрикс** – профессиональная система управления веб-проектами: сайтами компаний, интернет-магазинами, социальными сетями и сообществами, корпоративными порталами, системами аренды веб-приложений и другими проектами.

**Абонент** – юридическое, физическое лицо или индивидуальный предприниматель, оформивший с Оператором Договор об оказании Услуг.

**Внешний трафик** – трафик между информационным ресурсом Абонента и сетями-потребителями, которые не внесены Оператором в список национальных сетей.

**Внутриреспубликанский трафик** – трафик между ресурсом Абонента и сетями-потребителями, которые внесены Оператором в список национальных сетей.

**Договор** – договор об оказании услуг хостинга.

**Информационная безопасность ЦОД** – общие намерения и направления деятельности Оператора по обеспечению конфиденциальности, целостности, подлинности, доступности и сохранности информационных ресурсов, размещенных в ЦОД РУП "Белтелеком". Цель обеспечения информационной безопасности ЦОД -

сведение к приемлемому минимуму ущерба при возможных внешних и внутренних воздействиях.

**Информационная система** – совокупность банков данных, информационных технологий и комплекса (комплексов) программно-технических средств.

**Информационный ресурс** – организованная совокупность документированной информации, включающая базы данных, другие совокупности взаимосвязанной информации в информационных системах.

**Канал передачи** (по СТБ 1343-2007) – комплекс технических средств и среды распространения, обеспечивающий передачу сигнала электросвязи в определённой полосе частот или с определённой скоростью передачи данных между сетевыми станциями, сетевыми узлами или между сетевой станцией и сетевым узлом, а также между сетевой станцией или сетевым узлом и оконечным устройством первичной сети.

**Носитель информационных ресурсов** (сервер) – серверное компьютерное оборудование, содержащее информационные ресурсы.

**Оператор** – Республиканское унитарное предприятие электросвязи «Белтелеком».

**Пакет услуг** – коммерческое предложение Оператора по оказанию услуг хостинга с определёнными техническими характеристиками в определённом наборе на особых коммерческих условиях.

**Рапорт** – бланк заказа услуги к Приложению об оказании услуг хостинга, поступающий в службу технической поддержки ЦОД из службы продаж, содержащий всю необходимую информацию для технической организации услуги и связи с Абонентом.

**Сервис** – отдельный составной технологический элемент услуги (например, сервис передачи файлов по протоколу FTP в рамках услуги «Предоставление дискового пространства»).

**Сети-потребители** – сети передачи данных, пользователи которых осуществляют обмен трафиком с информационным ресурсом Абонента.

**Система учета трафика** – автоматизированная система Оператора, используемая для определения объема сетевого трафика.

**Скорость передачи данных (пропускная способность)** – максимальная скорость трафика в канале передачи независимо от направления. Измеряется в bit/s (бит/с), kbit/s (кбит/с), Mbit/s (Мбит/с), Gbit/s (Гбит/с).

**Служба технической поддержки** – специалисты Оператора, осуществляющие поддержание работоспособности программных и аппаратных средств, задействованных для организации услуг ЦОД.

**Список национальных сетей** – перечень, формируемый Оператором на основании базы данных интернет-регистратора глобальной сети RIPE NCC, маршрутной информации сети передачи данных РУП «Белтелеком» (по протоколу BGP). Список национальных сетей периодически обновляется по запросам от иных операторов электросвязи, поставщиков услуг, а также периодически проверяется Оператором на фактическое размещение сетей в пределах Республики Беларусь. Список национальных сетей доступен публично по адресу <http://beltelecom.by> в разделе «Хостинг» и обновляется одновременно с внесением изменений в Систему учета трафика.

**Тикетная система** (тикет-система) – программный комплекс, обеспечивающий взаимодействие клиента и службы технической поддержки в виде отправки по сети Интернет запросов и ответов посредством любого Интернет-браузера, позволяющий сохранять всю историю переписки по каждому обращению.

**Трафик (сетевой трафик)** – поток информации, передаваемой за определенный период времени между информационным ресурсом Абонента и сетями-потребителями. Объем трафика измеряется в гигабайтах (ГБ).

**Хост (host)** – узел сети передачи данных, обычно представляющий собой физический или виртуальный сервер Абонента.

**Хостинг панель (исп. Cpanel, PLESK, ISPmanager)** – программный комплекс управления всеми прикладными сервисами хостинг сервера (веб-сервером, системой управления базами данных, почтовым сервером, системой передачи файлов и др.). Абонент имеет возможность получения удаленного доступа к данному комплексу управления через сеть Интернет с помощью удобного веб-интерфейса через любой Интернет-браузер авторизовавшись с помощью выданных при активации услуги реквизитов.

**Центр обработки данных (ЦОД)** – специальное технологическое помещение Оператора, предназначенное для коммерческого размещения специального серверного и сетевого оборудования. Центр обработки данных имеет подключение к сети Интернет. Помещению ЦОД оснащено компьютерным оборудованием и оборудованием электросвязи, имеет систему кондиционирования, вентиляции, автоматического пожаротушения и бесперебойного питания, режимное ограничение физического доступа к размещенному оборудованию, видеонаблюдение.

**Услуги хостинга** – услуги по размещению и хранению информационных ресурсов и носителей информационных ресурсов Абонента в ЦОД Оператора. Оператор обеспечивает бесперебойное электропитание, охрану и техническую поддержку оборудования ЦОД. К услугам хостинга РУП «Белтелеком» относятся:

**«Битрикс-хостинг»** - услуга размещения файлов и сайта Абонента на специализированных серверах ЦОД Оператора с изолированной программной средой, гарантированным объемом оперативной памяти, вычислительных ресурсов, отдельной операционной системой, выделенным IP-адресом и автоматической установкой любой редакции 1С Битрикс через веб-интерфейс с предустановленным набором необходимого программного обеспечения для работы. Оператор не производит реализацию лицензионных ключей для 1С Битрикс. Абонент самостоятельно активирует предустановленное услугой программное обеспечение с использованием собственного лицензионного ключа.

**«Предоставление виртуального сервера (VPS)»** – услуга предоставления Абоненту во временное пользование части ресурсов физического оборудования в виде виртуального сервера (Virtual Private Server) для размещения сайтов (или иных информационных ресурсов) на площадях ЦОД с выделением IP адреса, операционной системы Linux и предоставлением всех прав доступа для ее администрирования. Оператор обеспечивает: присутствие информационных ресурсов Абонента в сети Интернет, доступ Абонента к размещенным информационным ресурсам по SSH-протоколу, бесперебойное электропитание сервера.

**«Размещение оборудования (colocation)»** – физическое размещение принадлежащего Абоненту сервера на площадях ЦОД. Оператор подключает сервер Абонента к сети передачи данных ЦОД по технологии Ethernet (стандарт IEEE 802.3) каналом с пропускной способностью 1 или 10 Гбит/с. и обеспечивает его бесперебойным электропитанием. Оператор обеспечивает круглосуточный мониторинг инфраструктуры, в которой расположен сервер Абонента. Управление носителями информационных ресурсов (физический доступ, конфигурирование, размещение и обновление информационных ресурсов и пр.) находится в зоне ответственности Абонента и осуществляется самим Абонентом.

**«Предоставление физического сервера (dedicated)»** – предоставление во временное пользование Абоненту выделенного носителя информационных ресурсов

в Центре обработки данных Оператора (физического сервера с операционной системой Linux), подключенного к сети передачи данных ЦОД по технологии Ethernet (стандарт IEEE 802.3) каналом с пропускной способностью 1 или 10 Гбит/с. Управление выделенным носителем информационных ресурсов (физический доступ, управление, конфигурирование, размещение и обновление информационных ресурсов и пр.) находится в зоне ответственности Абонента и осуществляется самим Абонентом.

**«Предоставление дискового пространства (виртуальный хостинг)»** – услуга размещения файлов и сайта Абонента на сервере Оператора, с предоставлением соответствующего программного обеспечения, необходимого для обработки запросов к этим файлам.

К услугам, оказываемым дополнительно к услугам хостинга, относятся:

**Резервирование серверного шкафа** – закрепление за Абонентом на срок не более 60 дней серверного шкафа для размещения оборудования Абонента услуги colocation. Шкаф считается зарезервированным до того момента, пока в него не установлено оборудование и не подключено к системе электропитания и сети передачи данных ЦОД.

**Предоставление в пользование серверного шкафа** – предоставление права использования серверного шкафа для размещения оборудования одного Абонента услуги colocation, на условиях, определенных Оператором, без права размещения в шкафу оборудования другого Абонента.

**Услуга «Обеспечение безопасности сетевого трафика»** – это дополнительная услуга, обеспечивающая фильтрацию входящего трафика на определенный арендованный IP адрес ЦОД с помощью средств защиты от различных типов распределённых DDoS-атак (AntiDDoS), межсетевого экранирования (FW), системы определения и предотвращения вторжений (IDS/IPS), антивирусной системы защиты (AV), системы защиты от нежелательной корреспонденции (AntiSPAM), системы защиты Web-приложений (WAF) в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь.

### **3 Заключение договорных отношений на оказание услуг хостинга**

3.1 Консультации и заказ Услуг осуществляются в службах продаж Оператора.

3.2 При наличии у Оператора технической возможности оказания Услуг с Абонентом заключается Приложение об оказании услуги colocation/dedicated/VPS/виртуальный хостинг к Договору об оказании услуг (далее – Приложение) установленной Оператором формы.

3.3 В Приложении устанавливаются взаимные права и обязанности Оператора и Абонента.

3.4 Процедура оформления Приложения выполняется согласно требованиям нормативных документов Оператора в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

### **4 Общий порядок оказания Услуг, прекращения доступа к Услугам**

4.1 Оператор обеспечивает работоспособность предоставляемых Услуг и совместимость составляющих их Сервисов с другим программным обеспечением в пределах, определяемых технической документацией на используемое ПО.

4.2 Оператор вправе приостанавливать или блокировать Услуги, запрещать использование программного обеспечения пользователей в случае, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к

аварийным ситуациям, нарушению информационной безопасности ЦОД, нарушению настоящего Порядка и/или условий Договора.

4.3 Оператор не несет никакой ответственности за точность и содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Абонентом (или пользователями его информационных ресурсов) в рамках предоставленных Услуг. В случае нарушения норм законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено Оператором без предварительного предупреждения Абонента.

4.4 Оператор производит видеозапись в помещении ЦОД, а также аудиозапись разговоров по телефону службы технической поддержки.

4.5 Услуги становятся доступными Абоненту после заключения Приложения и с даты, указанной в Бланке заказа услуг, а в случае заказа Пакета услуг dedicated и VPS на условиях полной оплаты за год - с даты, указанной в Бланке заказа услуг и при условии подтверждения полной оплаты Услуг. Технические работы по организации услуги проводятся в течение рабочего дня в дату начала оказания услуги. На электронный адрес Абонента, указанный в Бланке заказа, высылаются все необходимые реквизиты удаленного доступа.

4.6 Период времени между датой заключения Приложения и датой начала оказания Услуг, указываемых в Бланке заказа к Приложению, не должен превышать 5 (пять) рабочих дней. В указанный период Абонент услуги colocation должен установить свое оборудование в ЦОД, а Оператор принять оборудование и оформить накладную на отпуск и оприходование товарно-материальных ценностей. В случае если в указанный период Абонент не произвел установку оборудования в ЦОД, Приложение считается незаключенным.

4.7 Абонент имеет право произвести смену пакета услуг (dedicated, VPS, виртуальный хостинг) не ранее, чем с 1 числа последующего месяца. Изменение пакета услуг производится при обращении к представителю Оператора и подписании соответствующего Бланка заказа к Приложению.

4.8 Оператор обеспечивает одинаковый приоритет передачи трафика для всех Абонентов, не выполняет анализ трафика на прикладном уровне, включая отслеживание факта доставки трафика.

4.9 Оператор не гарантирует качественную передачу (доставку) трафика в случае частичной или полной недоступности информационного ресурса Абонента.

4.10 Учёт объема трафика производится Системой учета трафика на уровне протокола IP (IPv4, IPv6).

4.11 Категорически запрещается установка на сервер любого программного обеспечения, не имеющего прямого отношения к виртуальному хостингу (к разряду такого программного обеспечения можно отнести прокси-серверы, socks-серверы, irc-серверы и irc-боты, серверы мгновенных сообщений и т. п.), а также любое программное обеспечение, функционирование которого может повлиять на предоставление Оператором услуг другим пользователям.

4.12 При выявлении случаев негативного воздействия на сетевую безопасность, создания VPN-соединений, туннелей, проксирования, запуск скриптов, производящих повышенную нагрузку, Оператор оставляет за собой право приостановить оказание Услуги до выяснения обстоятельств и устранения Абонентом причин и последствий инцидента.

4.13 В дополнение к Услуге Оператор предоставляет услугу «Обращение за государственной регистрацией информационных ресурсов национального сегмента сети Интернет, размещенных на территории Республики Беларусь».

4.14 Услуга «Обеспечение безопасности сетевого трафика» оказывается посредством специализированных аппаратно-программных средств Оператора в виде одного из наборов применяемых мер. Стоимость услуги определяется действующими тарифами. В соответствии с требованиями законодательства

Республики Беларусь юридическими лицами, являющимися государственными органами и организациями, услуга должна использоваться в обязательном порядке, иными юридическими лицами - по их запросу при наличии технической возможности.

4.15 Услуга «Обеспечение безопасности сетевого трафика» применяется к каждой единице оборудования (colocation, dedicated), имеющей подключение к сети передачи ЦОД с выходом в сеть Интернет.

## **5 Порядок начислений и оплаты Услуги**

### **5.1 Общие принципы начисления и оплаты**

5.1.1 Оплата Услуг, в том числе услуги «Обращение за государственной регистрацией информационных ресурсов национального сегмента сети Интернет, размещенных на территории Республики Беларусь», производится Абонентом на условиях и в сроки, определенные Приложением.

5.1.2 Учет объема принятого/переданного сетевого трафика осуществляется аппаратурой учета Интернет трафика (АУИТ). В соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обеспечении единства измерений» АУИТ проходит ежегодную калибровку в аккредитованной лаборатории национального института метрологии РУП «БелГИМ».

5.1.3 Соотношение входящего (принятого) трафика к исходящему (переданному) определяется исходя из ежемесячного суммарного объема тарифицируемого входящего и исходящего трафика со всех IP-адресов информационных ресурсов (серверов) Абонента, выделенных для каждой конкретной Услуги, за вычетом объемов трафика, включенных в абонентную плату.

5.1.4 В случаях, когда неработоспособность Услуги (недоступность информационных ресурсов Абонента по протоколам сеансового - прикладного уровней модели OSI для пользователей Абонента и(или) пользователей сети Интернет) возникла по вине Оператора, при этом продолжительность однократного приостановления оказания Услуги, составила более 24 часов (что подтверждается как со стороны Оператора, так и со стороны Абонента), Оператор производит перерасчет суммы ежемесячного платежа. На сумму произведенного перерасчета уменьшается сумма платежа за Услугу в последующем периоде.

5.1.5 Тарифы на Услугу опубликованы на web-сайте Оператора по адресу: <http://beltelecom.by>.

### **5.2 Оплата услуг dedicated и VPS в составе пакета**

5.2.1 Если оказание Услуг в составе пакета начато не с 1 (первого) числа месяца, то стоимость Пакета услуг будет рассчитываться пропорционально количеству фактических дней оказания Услуги.

5.2.2 Пакеты услуг dedicated и VPS могут быть предоставлены по специальному тарифу на условиях полной оплаты на год (из расчета 365 дней). Сумма, оплаченная Абонентом за пользование Услугами за год, перерасчету в течение этого года в связи с возможным изменением действующих тарифов не подлежит.

5.2.3 В случае, если Абонент, оформивший Услугу на условиях оплаты за год, за месяц до окончания периода пользования Услугой не обратится в службу продаж Оператора за продлением срока оказания Услуги на прежних условиях или расторжением действующих договорных отношений, расчеты за оказание Услуг

будут производиться с применением действующего тарифа за период пользования пакетом услуг.

5.2.4 В случае смены Абонентом пакета услуг dedicated и/или VPS, оказываемого на условиях оплаты за год, на другой пакет на условиях оплаты за год, перерасчет стоимости услуг производится на условиях ежемесячного тарифа с оплатой за год, действующего на момент оплаты первоначально заказанного пакета. Если стоимость нового пакета ниже стоимости ранее действующего пакета, сумма перерасчета по выбору Абонента может быть зачислена в счет оплаты других услуг Абонента, выдана наличными в кассе Оператора для физических лиц или перечислена на расчетный счет для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Если стоимость нового пакета услуг выше стоимости ранее действующего пакета, Абонент обязан доплатить стоимость такого пакета услуг на момент переоформления нового Бланка заказа.

5.2.5 Если Абонент, оформивший Услуги на условиях оплаты за год, обратится в службу продаж Оператора за расторжением договорных отношений ранее даты окончания срока пользования Услугой, Оператор производит перерасчет стоимости по тарифу за месяц, действующим на дату расторжения договорных отношений. Сумма перерасчета по выбору Абонента может быть зачислена в счет оплаты других услуг Абонента, выдана наличными в кассе Оператора для физических лиц или перечислена на расчетный счет для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

### 5.3 Оплата услуг colocation

#### 5.3.1 При использовании тарифных планов, не включающих возмещение затрат на электроэнергию

Абоненты услуг colocation сверх стоимости Услуги возмещают затраты Оператора, связанные с потребленной оборудованием абонента электроэнергией. Расчет затрат производится по тарифам и на условиях, определенных договором между Оператором и энергоснабжающей организацией, сверх суммы взимается налог на добавленную стоимость.

Учет потребленной электроэнергии осуществляется поверенными приборами учета электроэнергии (электросчетчиками). На время поверки электросчетчиков расчёт суммы возмещения затрат за потреблённую электроэнергию оборудованием Абонента производится исходя из мощности блоков питания оборудования по следующей формуле:

$$E = 0,8 * P * t, \text{ кВт (1)}$$

где:

P – суммарная паспортная мощность блоков питания оборудования Абонента, кВт

t – период оказания услуги colocation, ч.

**Пример.** Расчёт количества электроэнергии, потреблённой сервером с одним блоком питания мощностью 250 Вт:  $0,8 * 0,25 \text{ кВт} * 30 \text{ сут} * 24 \text{ ч} = 144 \text{ кВт} * \text{ч}$ .

#### 5.3.2 При использовании тарифных планов, включающих возмещение затрат на электроэнергию

5.3.2.1 При размещении оборудования с одним блоком питания мощностью более 250 Вт или несколькими блоками питания суммарной мощностью более

250 Вт, плата взимается за каждый 1 Вт дополнительной мощности, которая рассчитывается по следующей формуле:

$$P_{\text{доп}} = P_s - n * 250, \text{ Вт (2)},$$

где:

$P_{\text{доп}}$  – величина дополнительной мощности для одной единицы оборудования, Вт,

$P_s$  – суммарная мощность подключенных блоков питания одной единицы оборудования, Вт,

$n$  – высота одной единицы оборудования, выраженная в Unit-единицах (1 Unit=1,75 дюйма).

5.3.2.2 В пользование предоставляются серверные шкафы с подключением к сети электропитания ЦОД мощностью до 5 кВт и до 7 кВт. Подключение к сети электропитания свыше указанной мощности осуществляется по отдельному проекту при наличии технической возможности.

### **5.3.3 Резервирование серверного шкафа**

5.3.3.1 В случаях, когда по истечению 60 дней с даты резервирования серверного шкафа Абонент не разместил в шкафу ни одной единицы оборудования и не обратился к Оператора с заявлением о прекращении оказания услуг по резервированию серверного шкафа (до истечения периода резервирования), начисление ежемесячной платы производится по тарифу за предоставление в пользование серверного шкафа.

5.3.3.2 Услуги по повторному резервированию серверных шкафов (первичное резервирование которых не было завершено размещением оборудования) предоставляются не ранее чем через 60 дней после окончания периода первичного резервирования и при наличии свободных шкафов в ЦОД.

## **5.4 Учет трафика, переданного/принятого по сети передачи данных ЦОД (для услуг VPS, dedicated, colocation)**

Действующими тарифами на услуги хостинга предусмотрено два подхода к тарификации трафика: с учетом объема принятого/переданного трафика, без учета трафика (предоставление канала с фиксированной пропускной способностью к сети ЦОД).

### **5.4.1 Учет объема трафика для тарификации**

При применении тарифа с учетом объема принятого/переданного трафика Оператор обеспечивает доставку всего объема сетевого трафика между информационными системами Абонента и хостами сетей-потребителей, не осуществляя намеренной его фильтрации (удаления, либо блокировки каких-либо IP пакетов), не осуществляя его анализа на «вредность» или «полезность» Абоненту, легитимность или нелегитимность.

Оператор осуществляет учёт объёма принятого/переданного сетевого трафика с помощью системы АУИТ. АУИТ обеспечивает накопление и сохранение информации об объеме входящего и исходящего трафика Абонента без разделения на внешний и внутривнутриреспубликанский трафик. Такое разделение осуществляется на основе информации о сетях, принадлежащих к национальному сегменту сети Интернет, согласно информации по адресу <http://datacenter.by/ip>.



#### **5.4.2 Пропуск трафика в канале с фиксированной пропускной способностью для услуги colocation**

При подключении к сети передачи данных ЦОД каналом с фиксированной пропускной способностью Оператор обеспечивает доставку сетевого трафика (входящего и исходящего) между информационными системами Абонента и хостами сетей-потребителей в объеме, не превышающем заказанную Абонентом пропускную способность. Сетевые пакеты входящего и исходящего трафика, превышающего заказанную Абонентом пропускную способность, будут отклонены маршрутизирующим оборудованием Оператора.

Оператор обеспечивает наличие буфера на маршрутизирующем сетевом оборудовании ЦОД (объем которого рекомендован производителем оборудования), который предназначен только для сглаживания весьма краткосрочных и не очень больших всплесков объема трафика.

На маршрутизирующем сетевом оборудовании ЦОД одновременно обрабатывается весь трафик Абонента, как идущий от информационных систем Абонента, так и идущий к ним; как внутривнутриреспубликанский, так и внешний; а также трафик, ранее накопленный в буфере и извлекаемый из него в данный момент.

При превышении суммарного объема трафика в единицу времени пропускной способности фиксированной полосы пропускания, маршрутизирующим оборудованием ЦОД на основе заложенных производителем внутренних алгоритмов, независимо от сетевых протоколов передачи 4-ого уровня модели сетевого взаимодействия OSI, производится отклонение пакетов сетевого трафика Абонента.

### **6 Техническое сопровождение Услуг**

6.1 Техническое сопровождение Услуг осуществляет технический персонал Оператора согласно настоящего Порядка.

6.2 Прием/передача серверного или иного оборудования (услуга colocation) для его размещения /изъятия в/из ЦОД осуществляется:

- для юридических лиц (резидентов Республики Беларусь) - согласно накладной на отпуск и оприходование материальных ценностей (ТН2, ТТН1) и акта приема - передачи (до момента предоставления Абонентом (ТН2, ТТН1));

- для юридических лиц (нерезидентов Республики Беларусь) - Международная накладная CMR (ЦМР) либо иной юридически значимый документ, подписанный Абонентом и Оператором (с обязательным указанием стоимости оборудования, которая является залоговой на случай хищения, порчи или утраты оборудования);

- для физических лиц – на основании акта приема-передачи оборудования (в акте приема передачи Абонентом указывается стоимость оборудования, которая является залоговой на случай хищения, порчи или утраты оборудования).

6.3 Все работы, связанные с размещением/удалением носителей информационных ресурсов Абонента в/из ЦОД, осуществляются силами и/или за счет Абонента, которому принадлежит такое оборудование и только в присутствии технического персонала Оператора.

6.4 Допуск представителей Абонента услуги colocation в ЦОД для обслуживания установленного оборудования осуществляется в соответствии со списком, являющимся неотъемлемой частью договорных отношений. Доступ к оборудованию лиц, не указанных в списке, не производится.

6.5 Доступ представителей Абонента (не более двух человек) для обслуживания оборудования производится круглосуточно, по предварительному согласованию с администратором ЦОД и на основании письменного уведомления.

6.6 Продолжительность работ по обслуживанию оборудования в помещении ЦОД не должна превышать 2 (двух) астрономических часов.

6.7 При проведении Абонентом работ по обслуживанию оборудования в помещении ЦОД присутствие технического персонала Оператора является обязательным.

6.8 В помещение ЦОД не допускается Абонент и/или его представители, находящийся/ находящиеся в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, а также в грязной рабочей одежде. Габариты проносимых в помещение ЦОД предметов (вещей) не должны превышать 50 см\*10 см\*40 см (за исключением проносимого к размещению оборудования).

6.9 Фото и видеосъемка в помещении ЦОД строго запрещены.

6.10 В случае, если Абоненту оказывается услуга colocation на условиях тарифных планов, не включающих возмещение затрат на электроэнергию, Абонент должен содействовать проведению специалистами Операторов работ, связанных с отключением (подключением) электросчетчика серверного шкафа для проведения последующей поверки (ремонта). О времени начала и продолжительности таких работ Оператор заблаговременно, не менее чем за 10 рабочих дней, оповещает Абонента.

6.11 Особенности технического сопровождения и оказания технической поддержки при предоставлении услуг «Предоставление в пользование дискового пространства», «Предоставление виртуального сервера», «Размещение физического сервера (dedicated)», «Размещение оборудования (colocation)» отражены соответственно в приложениях А,Б,В,Г к настоящему Порядку.

## **7 Организация работы с обращениями в Службе технической поддержки**

### **7.1 Способ подачи обращения**

Прием обращений службой технической поддержки от абонентов услуг хостинга ЦОД производится следующими способами:

- по телефону +375172171799;
- по электронной почте support@dc.beltelecom.by;
- через тикет-систему (<http://support.datacenter.by>).

Обращения по иным каналам, кроме перечисленных в п.7.1., не являются официальными для Службы технической поддержки и к обработке Оператором не принимаются.

### **7.2 Лица, имеющие право подачи обращения**

Обращения принимаются от лиц, с которыми заключен Договор/Приложение об оказании услуг хостинга либо от лиц, которые определены абонентом по договору, как представители Абонента.

### **7.3 Сведения для идентификации абонента**

При обращении в службу технической поддержки **по телефону** Абонент или представитель абонента должны назвать:

- наименование организации (для абонента юридического лица);
- фамилию, имя, отчество;
- вид Услуги (виртуальный хостинг, VPS, colocation, dedicated);
- точную, однозначно трактуемую формулировку вопроса/задачи/проблемы;
- при дополнительном запросе специалистом ЦОД – кодовое слово, назначенное при формировании реквизитов доступа к услуге.

При необходимости, по требованию специалистов Оператора, Абоненту следует указать номер Договора, тарифный план, домен информационного ресурса, ip-адрес и другую дополнительную информацию, которая поможет максимально быстро определить вид и параметры Услуги, местоположение предоставляемого Сервиса. Для исключения ошибочного интерпретирования речевой информации телефонного обращения и организации возможности перенаправления обработки заявки другому специалисту, по просьбе сотрудников службы технической поддержки Абонент должен продублировать свой запрос в письменном виде в тикет-системе или по электронной почте.

При обращении в службу технической поддержки **по электронной почте или через тикетную систему** требования аналогичны изложенным выше в данном пункте. Оператор не несет ответственность за работоспособность почтовых сервисов третьих лиц при выборе в качестве способа доставки заявок электронной почты.

Для открытия заявки **через тикет-систему**, обязательным условием является авторизация Абонента в тикет-системе с помощью e-mail и пароля, указанных Абонентом при регистрации. В разделе «Поддержка» ресурса <http://support.datacenter.by> создается тикет (запрос) в соответствующую категорию (отдел) вопросов.

При получении службой технической поддержки электронного обращения, запросу присваивается уникальный идентификатор (ID), который Абоненту необходимо сохранять в теме сообщений во всех последующих обращениях в Службу технической поддержки по решению первоначальной задачи обращения.

#### **7.4 Порядок рассмотрения обращений**

Служба технической поддержки услуг хостинга функционирует круглосуточно, 365/7/24.

Запросы абонентов обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок обработки запроса службой технической поддержки - 24 часа. Если решение проблемы/задачи требует дополнительного времени, то служба технической поддержки в указанный период информирует Абонента об этом по телефону либо по электронной почте.

Служба технической поддержки в ходе обработки заявки вправе запросить у Абонента дополнительную информацию, требуемую для решения вопроса/задачи/проблемы.

#### **7.5 Приоритеты в рассмотрении обращений**

Все поступающее обращения обрабатываются в порядке очередности по времени поступления. Однако специалисты ЦОД Оператора могут поднять приоритет запроса и обработать его в первую очередь, если неисправность касается

восстановления функционирования Услуги, основных Сервисов, непосредственно влияющих на работоспособность информационных ресурсов многих Абонентов.

## **7.6 Функции службы технической поддержки**

Служба технической поддержки:

– осуществляет консультирование по вопросам функционирования программного обеспечения сервисов, управление которыми находится в зоне ответственности Оператора (операционные системы серверов виртуального хостинга, выделенных виртуальных и физических серверов, системное программное обеспечение серверов виртуального хостинга – ПО веб-сервера, СУБД, ftp, dns, почтового сервиса, хостинг панели).

– не производит консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек клиентских скриптов и программ, а также по другим вопросам, которые не относятся к функционированию ПО в зоне ответственности Оператора.

Служба технической поддержки не вносит изменений в информационные ресурсы Абонента, а также не производит настройку программного обеспечения.

Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу Помощи на сайте <https://support.datacenter.by/index.php?/Knowledgebase/List>, на соответствующие страницы разработчиков используемого программного обеспечения, другую общедоступную документацию.

## **7.7 Отказ в рассмотрении обращения**

В рассмотрении обращения Оператор вправе отказать по следующим основным причинам:

- Абонент не предоставил при обращении или по дополнительному запросу службы технической поддержки авторизационных данных, позволяющих однозначно его идентифицировать, или дополнительной информации, необходимой для осуществления выполнения запроса.

- Абонент запросил предоставление сервисов или выполнение работ, не предусмотренных Договором.

- при наличии активной блокировки предоставляемой Услуги (например, из-за неоплаты услуг или не устраненного нарушения).

## **8 Предъявление рекламаций, разрешение разногласий**

8.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором оговоренных в договорных отношениях условий, Абонент вправе предъявить рекламацию Оператору.

8.2 Порядок предъявления и рассмотрения рекламаций установлен в договорных отношениях.

## **9 Внесение изменений и введение в действие Порядка**

9.1 Настоящий Порядок устанавливается Оператором самостоятельно.

9.2 Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения/дополнения в настоящий Порядок, публикуя уведомления о внесенных изменениях/дополнениях на web-сервере Оператора <http://www.beltelecom.by>.

9.3 Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Оператором.



## Приложение А

### Техническое сопровождение и оказание технической поддержки услуги «Предоставление в пользование дискового пространства (виртуальный хостинг)», услуги «Битрикс-хостинг»

#### 1 Положения предоставления услуги «виртуальный хостинг»

1.1 Оператор осуществляет предоставление услуги «Предоставление в пользование дискового пространства» с использованием специализированных программных средств сторонних разработчиков – хостинг панелей (СPanel, Plesk, ISPmanager и т.п.). Оператор не несёт ответственность за функциональные особенности ПО сторонних производителей.

1.2 Оператор осуществляет предоставление услуги «Битрикс-хостинг» с использованием программного обеспечения 1С Битрикс.

1.3 Абоненту услуги «Предоставление в пользование дискового пространства» выделяется одна основная учетная запись, с параметрами выбранного при заказе услуги тарифного плана, включая возможность доступа к определенному каталогу/каталогам файловой системы хостинг сервера, и дополнительных услуг. По запросу Абоненту могут быть выделены дополнительные учётные записи с параметрами, соответствующими основной учетной записи. Учётные записи с параметрами, несоответствующими основной учетной записи, Абоненту не предоставляются.

1.4 Создание учетных записей, с параметрами, отличными от возможных комбинаций тарифного плана и дополнительных услуг, Оператором не осуществляется. Абонент может формировать индивидуальные параметры учетной записи только на базе заказанного тарифного плана и дополнительных услуг.

1.5 На серверах виртуального хостинга допускается использование предустановленного программного обеспечения (perl, php, crontab и т.п. для linux хостинга), указанного в рамках выбранного тарифного плана, при выполнении технических параметров и ограничений п.3.

#### 2 Уровень технической поддержки и выполняемые услуги по поддержке виртуального хостинга:

2.1 Консультации по созданию и изменению учётных записей хостинг-панели, FTP-сервера, WEB-сервера, почтового сервера, сервера баз данных.

2.2 Создание, изменение записей DNS, настроек БД (баз данных), записей в планировщике заданий.

2.3 Обновление системного ПО сервера при необходимости.

2.4 Восстановление учетной записи целиком на момент создания архивной копии (при ее наличии). Восстановление отдельных файлов и баз данных Абонент осуществляет самостоятельно из архивной копии учетной записи (при ее наличии).

2.5 Восстановление доступа при утере регистрационных данных по письменному (электронному) запросу клиента в тикет-систему, или по запросу с e-mail адреса, зарегистрированного как контакт по техническим вопросам при заключении договора (дополнительных соглашений).

### 3 Технические параметры и ограничения

#### 3.1 Предустановленное программное обеспечение на серверах виртуального хостинга:

- ОС (CloudLinux 7.\*);
- Панель управления хостингом CPANEL;
- Оптимизированные веб-серверы Apache;
- Выбор версии PHP: 5.2-5.6, 7.0-7.4 GD, ImageMagick, PEAR, XML, XSLT, DOM, XPath, Sablotron, Zend Guard ,Zend Optimizer, Ion Cube и пр.;
- FastCGI/CGI: Perl, Python и пр.;
- СУБД: MySQL 5.6.x;
- Доступ по протоколу FTP;
- Настройка веб-сервера через .htaccess;
- Настройка собственных страниц об ошибках, типов MIME;
- Поддержка шифрования SSL (HTTPS) (сертификат приобретается отдельно);
- Статистика посещений с паролем;
- Доступ к log-файлам;
- FTP-доступ;
- Резервное копирование;
- Управление Базой данных PhpMyAdmin;
- Запуск скриптов по расписанию (cron);
- в рамках услуги «Битрикс - хостинг» дополнительно предустановлено программное обеспечение 1С Битрикс.

#### 3.2 Использование ресурсов системы

3.2.1 Пределы дискового пространства определяются в соответствии с тарифным планом и дополнительными Сервисами в соответствии с условиями договора. В суммарный объем дискового пространства включаются все ресурсы Абонента, включая БД MySQL, почтовые аккаунты и лог-файлы.

3.2.2 На использование ресурсов накладываются следующие ограничения:

✓ **Процессор:**

- Допустимая нагрузка не более 50% от ядра процессора в любой момент времени. Информация о загрузке процессора доступна в панели управления хостингом.

✓ **Оперативная память:**

- Виртуальная память - не более 512 Мб;
- Физическая память - не более 512 Мб.

✓ **PHP:**

- Не производится установка пользовательских модулей PHP;
- PHP memory limit - 328 Мб;
- Максимальное время выполнения PHP скрипта (max\_execution\_time) - 300 с;
- Максимальный размер загружаемого файла (upload\_max\_filesize) = 90 Мб.

✓ **Вебсервер**

- Процессов вебсервера - не более 30.

✓ **E-mail виртуальный хостинг:**

- Максимальное количество исходящих сообщений в час – 100 шт.;

- Размер почтового ящика, устанавливаемый по умолчанию - не более 100 Мб.;
- Максимальный размер почтового сообщения – 50 Мб.;
- Максимальное количество одновременных подключений к почтовому ящику- 5.

✓ **FTP сервер:**

- Максимальное количество одновременных соединений - 10.

3.2.3 В целях безопасности доступ к серверам СУБД MySQL разрешен только с localhost. Администрирование СУБД MySQL осуществляется посредством использования клиента подключения PhpMyadmin.

3.2.4 На работу с базами данных СУБД MySQL накладываются следующие ограничения:

- максимальный размер базы данных: согласно дисковому пространству тарифного плана, но не более 1 ГБ;
- максимальное количество записей в базе данных: не более 100 000;
- максимальное количество таблиц в базе данных: не более 1 000;
- максимальное количество одновременных соединений с сервером БД MySQL: 20;
- максимальное одновременное количество соединений от пользователя:10;
- максимальное время ожидания сервера между запросами (wait\_timeout): 5 мин.

3.2.5 Оператор имеет право осуществлять обработку (помечать) и/или выполнять фильтрацию электронной корреспонденции специализированным программным обеспечением, обеспечивающим анализ и защиту от рассылки нежелательной массовой корреспонденции (SPAM).



## Приложение Б

### Техническое сопровождение и оказание технической поддержки услуги «Виртуальный выделенный сервер» (VPS)

1 При заказе VPS сервера Оператор предоставляет Абоненту 1 (один) IPv4-адрес на один сервер (арендуемый).

2 По просьбе Абонента Оператор устанавливает на сервер операционную систему из числа имеющихся в наличии систем со свободно распространяемой лицензией.

3 Установка и настройка операционной системы включает следующие пункты:

- а) разбиение жесткого диска на разделы (по запросу Абонента);
- б) форматирование разделов;
- в) установка операционной системы в минимальном объеме, достаточном для функционирования сети и средств удаленного управления сервером;
- г) настройка сетевого интерфейса (установка IP адреса, шлюза по умолчанию, маски сети, адреса сервера имен);
- д) задание пароля для администратора системы;

4 Реквизиты доступа Оператором передаются Абоненту посредством электронного (e-mail) сообщения на адрес электронной почты, указанный как контакт по техническим вопросам. Для предотвращения нелегитимного входа в операционную систему арендуемого сервера Абоненту следует изменить реквизиты в ходе первоначального удаленного подключения к серверу, обеспечить их сохранность и неразглашение посторонним лицам.

5 Абонент самостоятельно осуществляет эксплуатацию виртуального сервера путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на выделенном оборудовании соответствующее программное обеспечение.

6 Оператор не оказывает консультации и работы по установке, настройке и эксплуатации программного обеспечения, которое устанавливает Абонент самостоятельно на виртуальном сервере.

7 Уровень технической поддержки и выполняемые услуги по поддержке VPS серверов:

- Установка ОС (операционной системы) из шаблона.
- Переустановка ОС (операционной системы) с удалением всех данных.
- Восстановление доступа при утере регистрационных данных.
- Перезагрузка сервера по требованию Абонента.
- Консультации специалистов по вопросам функционирования программного обеспечения, конфигураций аппаратной составляющей, возможностей и технических особенностей виртуальной инфраструктуры.
- Решение вопросов программно-аппаратного взаимодействия инфраструктуры и операционных систем: скорость работы ОС (операционной системы), скорость обращения к дисковой системе, скорость работы приложений.
- Изменение тарифного плана обслуживания клиента.

## Приложение В

### Техническое сопровождение и оказание технической поддержки услуги «Предоставление физического сервера (dedicated)»

1 При заказе сервера Оператор предоставляет Абоненту необходимое количество (указанное при заключении договора) IPv4-адресов, оформленных подсетью, закрепленной за выделенным VLAN. Данный VLAN может быть подан на арендуемый сервер как с использованием тега, так и без него.

2 По просьбе Абонента Оператор устанавливает на сервер операционную систему либо из числа имеющихся в наличии операционных систем со свободно распространяемой лицензией, либо заказанную оплаченную операционную систему (при наличии технической возможности).

3 Установка и настройка операционной системы включает следующие пункты:

- а) разбиение жесткого диска на разделы (возможно по запросу Абонента);
- б) форматирование разделов;
- в) установка операционной системы в минимальном объеме, достаточном для функционирования сети и средств удаленного управления сервером;
- г) настройка сетевого интерфейса (установка IP адреса, шлюза по умолчанию, маски сети, адреса сервера имен);
- д) задание пароля для администратора системы.

4 Сервер собирается и комплектуется Оператором. Все неоговоренные в настоящем Порядке предоставления технической поддержки и Договоре, но необходимые составные части сервера выбираются на усмотрение Оператора.

5 Реквизиты доступа Оператором передаются Абоненту посредством электронного (e-mail) сообщения на адрес электронной почты, указанный как контакт по техническим вопросам. Для предотвращения нелегитимного входа в операционную систему арендуемого сервера Абоненту следует изменить реквизиты в ходе первоначального удаленного подключения к серверу, обеспечить их сохранность и неразглашение посторонним лицам.

6 Абонент самостоятельно осуществляет эксплуатацию оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на выделенном оборудовании соответствующее программное обеспечение.

7 Оператор не оказывает консультации и работы по установке, настройке и эксплуатации программного обеспечения, предоставляемого или устанавливаемого Абонентом самостоятельно на арендуемом сервере.

8 В случае выхода из строя комплектующих, являющихся частью выделенного сервера, Оператор обязуется за свой счет в течение 24 часов, с момента обращения Абонента через тикет-систему, заменить все вышедшие из строя части на аналогичные. При отсутствии необходимых запасных частей у Оператора возможно временное использование совместимых с другими комплектующими сервера подменных деталей.

9 Срок исполнения обязательств по оказанию Услуги соразмерно переносится на срок ремонта выделенного сервера, если с момента выхода из строя сервера до окончания ремонтных работ прошло более 24 часов.

10 Уровень технической поддержки и выполняемые услуги по поддержке dedicated серверов:

- установка ОС (операционной системы);
- переустановка ОС (операционной системы) с удалением всех данных;
- восстановление доступа при утере регистрационных данных;
- перезагрузка сервера по требованию Абонента.

## Приложение Г

### Техническое сопровождение и оказание технической поддержки услуги «Размещение оборудования (colocation)»

#### 1 Техническое сопровождение услуги размещения оборудования (colocation)

1.1 Техническое сопровождение услуги размещения оборудования (colocation) осуществляется в соответствии с п. 6 «Порядка оказания услуг хостинга».

1.2 Техническим персоналом Оператора по заявке Абонента может производиться перезагрузка/выключение/включение сервера, после однозначной идентификации Абонента (путем запроса кодовой фразы, сформированной специалистами ЦОД при выдаче Абоненту реквизитов доступа к услуге) и достоверной информации по определению целевого оборудования.

#### 2 Порядок передачи оборудования Оператору

2.1 Оператор вправе не принимать оборудование Абонента в случаях, когда:

- Оператор не может удостоверить личность Абонента и/или его представителя (у лица, передающего оборудование, отсутствует документ, удостоверяющий личность; полномочия представителя Абонента не подтверждены документально; документы, подтверждающие полномочия представителя Абонента, оформлены не должным образом; копии документов, подтверждающих полномочия представителя Абонента, заверены не должным образом или неуполномоченными на то лицами);

- передаваемое оборудование не соответствует сопроводительным документам.

2.2 Оператор вправе осуществить проверку устанавливаемого Абонентом оборудования с целью определения соответствия сопроводительным документам. Проверка может проводиться как при первоначальной установке оборудования, так и после каждого случая технического обслуживания силами Абонента, и может включать осмотр каждой единицы оборудования изнутри. В случае, если конфигурация оборудования не соответствует сопроводительным документам на передачу на ответственное хранение, Абонент информируется о невозможности установки такого оборудования.

#### 3 Порядок подключения и эксплуатации оборудования

3.1 Оборудование устанавливается при контроле специалистов Оператора собственными силами Абонента после заключения Договора и согласования времени размещения с Оператором, при наличии товарной накладной (юридические лица) или акта передачи оборудования (физические лица).

3.2 Первоначально, если иное не установлено Абонентом при заказе Услуги, оборудование Абонента подключается собственным патч-кордом к порту коммутатора доступа ЦОД (настроенному в режим «автосогласование»). По указанию абонента выделенный порт может быть настроен в нужной скоростной (10, 100, 1000 Мбит/с) и дуплексный (half, full) режим.

3.3 Абонент самостоятельно осуществляет эксплуатацию оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на размещаемом оборудовании соответствующее программное обеспечение.

3.4 Любые проблемы с операционной системой, программным обеспечением, работоспособностью сервера, а также мониторинг доступности процессов на сервере, контроль информационной безопасности, резервное копирование необходимых файлов, восстановление информации из резервной копии Абонент устраняет и осуществляет самостоятельно.

3.5 Оператор не оказывает консультации и работы по установке, настройке и эксплуатированию программного обеспечения на размещаемом сервере.