

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ХОСТИНГА

1 НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящий документ устанавливает порядок взаимоотношений между Республиканским унитарным предприятием электросвязи «Белтелеком» и Абонентами при оказании услуг хостинга.

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Настоящий Порядок вводится взамен Порядка оказания услуг хостинга от 15.06.2021.

2.2 Условия настоящего Порядка обязательны для применения всеми структурными подразделениями Оператора при оказании услуг хостинга и Абонентами при пользовании услугами хостинга.

2.3 В рамках услуг предусмотрен следующий вид деятельности, соответствующий ОКРБ 005-2011 Виды экономической деятельности: группировка 63 Деятельность в области информационного обслуживания, 631 Обработка данных, предоставление услуг по размещению информации и связанная с этим деятельность; деятельность веб-порталов.

2.4 Ключевые слова: хостинг, центр обработки данных, информационные ресурсы, предоставление дискового пространства, виртуальный хостинг, корпоративная почта, битрикс-хостинг, виртуальный выделенный сервер, VPS, предоставление физического сервера, dedicated, размещение оборудования, colocation, стриминг, резервное копирование, DDoS.

3 ССЫЛОЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

В настоящем Порядке использованы ссылки на следующие документы¹:

3.1 Указ Президента Республики Беларусь от 01.02.2010 № 60 «О мерах по совершенствованию использования национального сегмента сети Интернет».

3.2 Указ Президента Республики Беларусь от 28.10.2021 № 422 «О мерах по совершенствованию защиты персональных данных».

3.3 Закон Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных».

3.4 Закон Республики Беларусь от 10.11.2008 № 455-З «Об информации, информатизации и защите информации».

3.5 Закон Республики Беларусь от 05.09.1995 № 3848-XII «Об обеспечении единства измерений».

3.6 Правила оказания услуг электросвязи, утверждены постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 №1055 в редакции постановления Совета Министров Республики Беларусь от 26.09.2022 № 645.

3.7 СТБ 1343-2007 Единая сеть электросвязи Республики Беларусь. Термины и определения.

3.8 СТБ 2227-2018 Центры обработки данных. Общие технические требования.

3.9 ОКРБ 005-2011 Виды экономической деятельности.

¹ При использовании настоящего Порядка необходимо проверить действие ссылаемых документов. Если ссылаемые документы заменены (изменены) следует руководствоваться замененными (измененными) документами. Если ссылаемые документы отменены без замены, Порядок применяется в части не затрагивающей эту ссылку.

4 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Абонент – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель (в том числе оператор электросвязи и хостинг-провайдер), заключивший с Оператором Приложение об оказании услуг доступа в сеть Интернет или пакетов услуг к Договору об оказании услуг (в соответствии с 3.6), или Приложение об оказании услуг хостинга (далее – Приложение).

Анонсирование PI префиксов IP-адресов Абонентов – процесс объявления собственной, независимой от РУП «Белтелеком» сети IP-адресов через протокол BGP для маршрутизации трафика. Анонсирование PI-префиксов позволяет использовать Абоненту свой блок IP-адресов, закрепленных непосредственно за самим Абонентом. При этом PI-префиксы IP-адресов анонсируются через AS (автономную систему) РУП «Белтелеком». Доступно для IPv4 и для IPv6-подсетей.

Битрикс-хостинг – услуга размещения файлов и сайта Абонента на специализированной платформе 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 удобный веб-интерфейс с предустановленным набором необходимого программного обеспечения для работы, без предоставления прав суперпользователя и с ограничением скорости сетевого подключения до 10 Мбит/с.

Виртуальный выделенный сервер (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 GNU/Linux, и всех прав доступа для ее администрирования. При этом Абонент имеет полную свободу в установке любой другой операционной системы при предоставлении специалистами ЦОД установочного носителя в формате ISO файла. Оператор обеспечивает: присутствие информационных ресурсов Абонента в сети Интернет, доступ Абонента к размещенным информационным ресурсам по SSH-протоколу или другому протоколу характерному для установленной ОС при наличии технической возможности, бесперебойное электропитание сервера. Управление выделенным виртуальным сервером (физический и удаленный доступ, администрирование, конфигурирование, обновление и поддержание в актуальном состоянии для обеспечения кибербезопасности операционной системы, размещение и обновление информационных ресурсов и пр.) находится в зоне ответственности Абонента и осуществляется самим Абонентом.

Внешний трафик – трафик между информационным ресурсом Абонента и сетями-потребителями, которые не внесены Оператором в список внутренних IP-диапазонов.

Внутриреспубликанский трафик – трафик между ресурсом Абонента и сетями-потребителями, которые внесены Оператором в список внутренних IP-диапазонов.

Договор – договор об оказании услуг хостинга.

Зона хостинга сайтов государственных органов — это специализированный защищенный сегмент Центра обработки данных РУП «Белтелеком», предназначенный для размещения интернет-ресурсов госорганов. Он обеспечивает их бесперебойное функционирование и строгое соответствие требованиям информационной безопасности Республики Беларусь.

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 (в соответствии с 3.4).

Информационный ресурс – организованная совокупность документированной информации, включающая базы данных, другие совокупности взаимосвязанной информации в информационных системах (в соответствии с 3.4).

Канал передачи – 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 (в соответствии с СТБ 1343).

Корпоративная почта - услуга по созданию и размещению электронных почтовых ящиков Абонента на почтовом сервере Оператора с предоставлением соответствующего доступа к этому программному обеспечению.

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

Облачный сервис – дополнительная услуга к услуге доступа в сеть Интернет, в т.ч. в составе пакетов услуг, услугам, оказываемым на базе ЦОД, или самостоятельная услуга, реализованная на базе ЦОД РУП «Белтелеком», представляет собой гибкую, масштабируемую облачную платформу для хранения, распределения и синхронизации контента с помощью специального программного обеспечения (ПО) Абонентского устройства, совместной работы с файлами.

Оператор – Республиканское унитарное предприятие электросвязи «Белтелеком».

Оператор персональных данных – государственный орган, юридическое лицо Республики Беларусь, иная организация, индивидуальный предприниматель, самостоятельно или совместно с иными указанными лицами организующие и (или) осуществляющие обработку персональных данных.

Пакет услуг – коммерческое предложение Оператора по оказанию услуг хостинга с определенными техническими характеристиками в определенном наборе на особых коммерческих условиях.

Передача Абоненту полной таблицы маршрутизации Full View сети Интернет – это получение маршрутизатором Абонента полной таблицы маршрутизации протокола BGP, содержащей все существующие префиксы (маршруты) глобальной сети Интернет.

Персональные данные – любая информация, относящаяся к идентифицированному физическому лицу или физическому лицу, которое может быть идентифицировано.

Предоставление в пользование серверного шкафа (дополнительная к услуге «Размещение оборудования (colocation)») – предоставление права использования серверного шкафа (не менее 40 юнитов в одном шкафу) для размещения телекоммуникационного и/или серверного оборудования одного Абонента услуги colocation, на условиях, определенных Оператором, без права размещения в шкафу оборудования другого Абонента. Часть выделенных юнитов (но не более 3 юнитов) может быть занята сетевым оборудованием Оператора для подключения

оборудования клиента к сети ЦОД блоками розеток и другими устройствами питания данного шкафа.

Предоставление возможности самостоятельной RTBH-блокировки зарубежного трафика по адресам назначения на маршрутизаторах внешнего шлюза – предоставление возможности Абоненту самостоятельно прекратить подачу зарубежного трафика на атакуемый IP-адрес через BGP-сессию.

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.

Предоставление физического сервера (dedicated) – предоставление во временное пользование Абоненту оборудования для размещения информационных ресурсов в ЦОД Оператора. Физический сервер подключен к сети передачи данных ЦОД по технологии Ethernet каналом с пропускной способностью до 1 или 10 Гбит/с, с выделением IP адреса, установленной операционной системы GNU/Linux, и всех прав доступа для ее администрирования. При этом Абонент имеет полную свободу в установке любой другой операционной системы при предоставлении специалистам ЦОД установочного носителя в формате ISO файла. Управление выделенным сервером (физический и удаленный доступ, администрирование, конфигурирование, обновление и поддержание в актуальном состоянии для обеспечения кибербезопасности операционной системы, размещение и обновление информационных ресурсов и пр.) находится в зоне ответственности Абонента и осуществляется самим Абонентом.

Размещение оборудования (colocation) – физическое размещение на площадях ЦОД принадлежащего Абоненту серверного и телекоммуникационного оборудования (далее - оборудования). При этом, установка телекоммуникационного оборудования Абонента осуществляется только в дополнение к серверному оборудованию данного Абонента.

Резервное копирование - услуга по резервному копированию данных физических серверов, виртуальных машин и файлов Абонента на базе программного обеспечения Veeam BackUp & Replication. Предполагает предоставление Абоненту дискового пространства для хранения резервных копий файлов, виртуальных машин и/или данных физических серверов Абонента в необходимом объеме, резервное копирование файлов, виртуальных машин, и/или данных физических серверов Абонента, размещенных в ЦОД Оператора, проверку целостности резервных копий, восстановление на уровне целой виртуальной машины /образа физического сервера /отдельных файлов.

Резервирование серверного шкафа – закрепление за Абонентом на срок не более 30 дней серверного шкафа для размещения оборудования Абонента услуги colocation.

Реквизиты доступа – аутентификационные данные (логин и пароль) относятся к конфиденциальной информации, используются для доступа к информации, предоставляемой в рамках услуг хостинга.

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 переданного 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.

Специальные персональные данные – персональные данные, касающиеся расовой либо национальной принадлежности, политических взглядов, членства в профессиональных союзах, религиозных или других убеждений, здоровья или половой жизни, привлечения к административной или уголовной ответственности, а также биометрические и генетические персональные данные.

Список внутренних IP-диапазонов - перечень сетей, не тарифицируемых системой обсчета трафика ЦОД РУП «Белтелеком», формируемый Оператором на основании базы данных интернет-регистратора глобальной сети RIPE NCC и/или маршрутной информации сети передачи данных РУП «Белтелеком» (по протоколу BGP). Список национальных сетей регулярно обновляется Оператором, а также обновляется по запросам от иных операторов электросвязи, поставщиков услуг. Сетевой префикс проверяется Оператором на фактическое размещение сетей в пределах Республики Беларусь и на отсутствие транзитного оборудования вне пределов Республики Беларусь при прохождении трафика. Список внутренних IP-диапазонов доступен публично по адресу <https://ip.datacenter.by/ip/>.

Стриминг - услуга поточной передачи видео/аудиоинформации в сеть Интернет в режиме реального времени. Применяется для онлайн трансляций (потокowego вещания) различных мероприятий, а также видеотрансляций эфиров телевизионных каналов и радиостанций.

Субъект персональных данных – физическое лицо, в отношении которого осуществляется обработка персональных данных.

Тикетная система (тикет-система) – программный комплекс, обеспечивающий взаимодействие клиента и службы технической поддержки в виде отправки по сети Интернет запросов и ответов посредством 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).

Уполномоченное лицо – РУП «Белтелеком» на основании договора с оператором персональных данных осуществляют обработку персональных данных от имени оператора или в его интересах.

Услуга «Защищенный канал электросвязи» – услуга электросвязи, предоставляемая в дополнение к одной из услуг хостинга, и предусматривающая предоставление в пользование средства криптографической защиты информации, а также его настройку и эксплуатационно-техническое обслуживание.

Услуга «Обеспечение безопасности сетевого трафика» – это дополнительная услуга, обеспечивающая фильтрацию входящего трафика от трафика различных типов атак с помощью средств защиты (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.

Услуга по организации трансляции посредством комплекта видеооборудования РУП «Белтелеком» (дополнительная к услуге «Стриминг») - услуга по организации канала передачи данных до точки стриминга (ЦОД).

Услуга «Транскодирование видеопотока» (дополнительная к услуге «Стриминг») - услуга по преобразованию медиапотока из одного цифрового формата в другой или одновременно в несколько других цифровых форматов (например, 480p, 720p, 1080p) для дальнейшего стриминга пользователям Абонента на различные устройства.

Услуги хостинга – услуги по размещению и хранению информационных ресурсов и носителей информационных ресурсов Абонента в центрах обработки данных Оператора. Оператор обеспечивает бесперебойное электропитание, охрану и техническую поддержку оборудования ЦОД.

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

Хостинг-панель – программный комплекс управления 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 Интернет-браузер авторизовавшись с помощью выданных при активации услуги реквизитов.

Хостинг-провайдер – организация, осуществляющая деятельность по предоставлению вычислительной мощности для размещения информации в информационной системе, постоянно подключенной к сети Интернет.

Центр обработки данных (далее - ЦОД) – специализированное здание или сооружение либо часть здания иного назначения, включающие в себя машинный зал, вспомогательные системы и зоны, предназначенные для размещения комплексов технических средств обработки, хранения и распространения информации с требуемым уровнем качества, с обеспечением подключения к высокоскоростным каналам электросвязи. Помещение ЦОД оснащено компьютерным оборудованием и оборудованием электросвязи, имеет систему кондиционирования, вентиляции, автоматического пожаротушения и бесперебойного питания, режимное ограничение физического доступа к размещенному оборудованию, видеонаблюдение и пр. Проектирование и строительство ЦОД произведено в соответствии с требованиями к центрам обработки данных (ЦОД), к инфраструктуре инженерных систем зданий и помещений ЦОД (в соответствии с СТБ 2227).

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

5 СОКРАЩЕНИЯ, СИМВОЛЫ И АББРЕВИАТУРЫ

В настоящем Порядке применяются следующие сокращения, аббревиатуры и условные обозначения:

МЦК – Международный центр коммутации РУП «Белтелеком»;

ОП – офис продаж;

ПО – программное обеспечение;

СПД – сеть передачи данных;

СУБД – система управления базами данных;

AV – антивирусное программное обеспечение;

BGP – Border Gateway Protocol, основной протокол динамической маршрутизации в сети Интернет;

EDR – Endpoint Detect and Response, программное обеспечения контроля конечных хостов (серверов) на предмет нелегитимной активности удаленных нарушителей;

GNU/Linux – операционная система: набор программ, которые позволяют работать с компьютером и запускать другие программы;

HTTP (от англ. HyperText Transfer Protocol) - прикладной протокол для передачи гипертекстовых документов. HTTP является протоколом клиент-серверного взаимодействия, что означает инициирование запросов к серверу с

информационным ресурсом (web-сайтом) самим получателем (интернет пользователем), обычно с помощью браузера (web-browser);

HTTPS (от англ. HyperText Transfer Protocol Secure) - безопасный протокол передачи данных, который поддерживает шифрование посредством криптографических протоколов SSL и TLS, и является расширенной версией протокола HTTP. В отличие от HTTP с TCP-портом 80, для HTTPS по умолчанию используется TCP-порт 443;

RTBH (от англ. Remote Triggered Black Hole) - метод защиты от DDoS-атак, который позволяет исключить зарубежный трафик;

SSL (от англ. Secure Sockets Layer) – цифровой сертификат (электронный документ), удостоверяющий подлинность информационного ресурса (web-сайта) и позволяющий использовать зашифрованное (безопасное) соединение между web-сайтом и браузером интернет пользователя;

VLAN (от англ. 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 широковещательному домену, независимо от их физического местонахождения.

6 УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1 Консультации и оформление договорных отношений на услуги хостинга осуществляются в ОП Оператора.

6.2 При наличии у Оператора технической возможности оказания услуги хостинга с Абонентом заключается Договор/Приложение об оказании услуги, где устанавливаются взаимные права и обязанности Оператора и Абонента.

6.3 Услуги хостинга, оказываемые на базе ЦОД, не относятся к услугам электросвязи (в соответствии с ОКРБ 005).

6.4 К услугам хостинга, оказываемым на базе ЦОД, относятся:

6.4.1 Предоставление дискового пространства (виртуальный хостинг)

6.4.1.1 Предусмотрено пакетное оказание услуги. В зависимости от выбранного Абонентом пакета, в состав пакета входит определенный объем/количество:

- дискового пространства;
- почтовых ящиков;
- баз данных.

6.4.1.2 Сервис каждого из пакетов предусматривает также:

- дополнительные сервисы, предоставляемые хостинг-панелью (Оператор не несет ответственности за работоспособность дополнительных сервисов, предоставляемых хостинг-панелью. Оператор вправе сменить хостинг-панель с переносом функций управления ресурсами абонента на новую хостинг-панель. Набор дополнительных сервисов новой хостинг-панели может не совпадать с набором дополнительных сервисов ранее используемой панели управления);

- ежедневное резервное копирование (с хранением информации до 7 дней);
- возможность просмотра статистики посещений сайта;

- FTP-доступ, доступ к приложениям пакета программ, интегрированного в хостинг-панель;

- выделение одного доменного имени 3-го уровня или поддержка одного доменного имени пользователя, неограниченный внешний и внутрисетевой трафик. Размер почтовых ящиков, включенных в пакеты, составляет по умолчанию 100 МБ каждый и входит в квоту дискового пространства.

6.4.2 Корпоративная почта

6.4.2.1 Предусмотрено пакетное оказание услуги. В пакет входит:

- определенный минимальный объем дискового пространства (5 ГБ или 20 ГБ);
- ежедневное резервное копирование с хранением копий до 7 дней;
- любое количество почтовых ящиков неограниченного размера в пределах дискового пространства;
- выделение одного доменного имени 3-го уровня или поддержка одного доменного имени пользователя;
- обеспечение безопасности сетевого трафика (защита от различных типов распределённых DDoS-атак, межсетевое экранирование, системы определения и предотвращения вторжений, система антивирусной защиты, система защиты от нежелательной корреспонденции, система защиты Web-приложений).

6.4.2.2 Дополнительно (за отдельную плату) к услуге «Корпоративная почта» возможно:

- предоставление дополнительного дискового пространства сверх учтенного в пакете.

6.4.2.3 Особенности оказания услуги «Корпоративная почта»:

- Оператор выполняет активацию услуги с выделением одного комплекта реквизитов доступа в веб интерфейс услуги с правами администратора и осуществляет прописку на серверах доменных имён Оператора, за исключением случая управления доменной зоной Абонентом самостоятельно на сторонних серверах доменных имен, или выделение домена третьего уровня в зоне datacenter.by, brest.by, vitebsk.by, grodno.by, gomel.by, mogilev.by;
- Оператор не осуществляет создание почтовых ящиков, назначение им адресов электронной почты и формирование пользовательских учетных данных (данные действия Абонент производит самостоятельно в веб интерфейсе под учетными данными администратора);
- Оператор вправе полностью или частично приостанавливать оказание услуги в случае осуществления с почтовых ящиков Абонента спам-рассылок.

6.4.3 Битрикс-хостинг

6.4.3.1 Предусмотрено пакетное оказание услуги. Пакеты услуги могут включать следующие сервисы:

- неограниченное количество размещаемых сайтов и баз данных;
- неограниченный внешний и внутривнутриреспубликанский трафик на скорости до 10 Мбит/с;
- ежедневное резервное копирование с хранением копий до 7 дней;
- 1 выделенный IP-адрес.

6.4.3.2 Дополнительно (за отдельную плату) к услугам виртуальный хостинг и Битрикс-хостинг возможно:

- предоставление дополнительного дискового пространства, сверх учтенного в пакете;
- изменение WWW адреса (URL);
- создание дополнительного почтового ящика;
- создание дополнительной MySQL-базы;
- выделение дополнительного доменного имени 3-го уровня или поддержка одного сверх учтенного в пакете домена пользователя;
- предоставление IP-адресов.

6.4.4 Виртуальный выделенный сервер (VPS)

6.4.4.1 Предусмотрено пакетное оказание услуги. В зависимости от выбранного Абонентом пакета, в состав пакета входят определенные:

- оперативная память;
- мощность процессора;
- объем дискового пространства;
- объем входящего/исходящего трафика;

- обеспечение подключения к сети передачи данных ЦОД посредством высокоскоростного канала связи на базе технологии Ethernet (стандарт IEEE 802.3) с пропускной способностью до 1 Гбит/с или до 10 Гбит/с — в зависимости от технической возможности инфраструктуры.

6.4.4.2 Каждый из пакетов включает:

- начальные настройки системного программного обеспечения серверов (в соответствии с перечнем операций, представленным в приложении Д настоящего описания);

- ежедневное резервное копирование с хранением копий до 7 дней;
- 1 выделенный IP-адрес;
- количество сайтов – не ограничено;
- предустановленную операционную систему;
- предоставление виртуального порта на скорости до 1 Гбит/с.

6.4.4.3 Пакет «VPS-100 Безлимит» включает неограниченный объем входящего и исходящего трафика с фиксированной полосой пропускания 100 Мбит/с.

6.4.4.4 Дополнительно (за отдельную плату) к услуге VPS возможно:

- предоставление сервиса «Защита от DDoS-атак»;
- увеличение мощности процессора (при наличии технической возможности);
- увеличение объема оперативной памяти (при наличии технической возможности);
- предоставление дополнительного дискового пространства, сверх учтенного в пакете;
- предоставление дополнительных IP-адресов;
- предоставление портов коммутатора;
- предоставление виртуального канала связи (VLAN (Virtual Local Area Network) Абонента, на котором не терминирована публичная IP-сеть) в рамках одного здания (сооружения);
- доступ к сети передачи данных с фиксированной пропускной способностью (без учета трафика);
- передача Абоненту полной таблицы маршрутизации Full View сети Интернет;
- предоставление возможности самостоятельной RTBH-блокировки трафика по адресам назначения на маршрутизаторах внешнего шлюза;
- анонсирование PI префиксов IP-адресов Абонентов.

6.4.4.5 Абоненты VPS зоны хостинга сайтов государственных органов и организаций могут воспользоваться также услугами базового и разового администрирования серверов* (в соответствии с перечнем операций, представленным в приложении Д настоящего описания) следующими способами:

а) в составе пакетов VPS с включенным администрированием. При этом пакеты VPS с включенным администрированием предусматривают дополнительно к вышеуказанным возможностям:

- базовое администрирование серверов 24/7;
- возможность заказа (за дополнительную плату) разовых услуг по администрированию, не входящих в базовый перечень.

б) за дополнительную плату (предоставляется только для новых VPS Абонента зоны хостинга сайтов государственных органов и организаций).

**При заключении Договора/Приложения на услугу VPS зоны сайтов государственных органов с включенным администрированием, а также при предоставлении услуг базового администрирования, доступ с правами суперпользователя (root-доступ) предоставляется исключительно системным администраторам Оператора. Также для клиентов услуги – государственных органов и организаций, Оператор обеспечивает установку программных агентов AV и EDR, настройку ведения журналов работы на централизованный сервер*

SYSLOG, их последующую отправку на мониторинг в Центр кибербезопасности РУП «Белтелеком».

Требуемые для работы указанных программных средств AV и EDR вычислительные ресурсы – процессорная мощность, оперативная память и дисковое пространство расходуются из предоставленных по тарифному плану квот ресурсов. Клиент об этом уведомляется и соглашается для выполнения безусловных требований текущего законодательства РБ по кибербезопасности.

6.4.5 Предоставление физического сервера (dedicated)

6.4.5.1 Предусмотрено пакетное оказание услуги. В зависимости от выбранного Абонентом пакета, в состав пакета входят определенные:

- установленная операционная система;
- физическое оборудование с установленным процессором и RAM;
- объем дискового пространства;
- объем оперативной памяти;
- система хранения (встроенная или внешняя);
- количество портов;
- обеспечение подключения к сети передачи данных ЦОД посредством высокоскоростного канала связи на базе технологии Ethernet (стандарт IEEE 802.3) с пропускной способностью до 1 Гбит/с или до 10 Гбит/с — в зависимости от технической возможности инфраструктуры.

6.4.5.2 Каждый из пакетов включает:

- начальные настройки системного программного обеспечения серверов (в соответствии с перечнем операций, представленным в приложении Д настоящего описания);

- предустановленную операционную систему – GNU/Linux.

6.4.5.3 Дополнительно (за отдельную плату) к услуге dedicated возможно:

- ежедневное резервное копирование с хранением копий до 7 дней;
- предоставление сервиса «Защита от DDoS-атак»;
- увеличение объема оперативной памяти (при наличии технической возможности);
- предоставление дополнительного дискового пространства, сверх учтенного в пакете;
- предоставление IP-адресов;
- предоставление портов коммутатора;
- предоставление виртуального канала связи (VLAN (Virtual Local Area Network) Абонента, на котором не терминирована публичная IP-сеть) в рамках одного здания (сооружения);
- доступ к сети передачи данных с фиксированной пропускной способностью (без учета трафика).
- передача Абоненту полной таблицы маршрутизации Full View сети Интернет;
- предоставление возможности самостоятельной RTBH-блокировки трафика по адресам назначения на маршрутизаторах внешнего шлюза;
- анонсирование PI префиксов IP-адресов Абонентов.

6.4.5.4 Абоненты dedicated зоны хостинга государственных органов и организаций могут воспользоваться также услугами базового и разового администрирования серверов* (в соответствии с перечнем операций, представленным в приложении Д настоящего описания) за дополнительную плату (предоставляется только для новых VPS Абонентов зоны хостинга государственных органов и организаций).

**При заключении Договора/Приложения на услугу dedicated зоны сайтов государственных органов и организаций, а также при предоставлении услуг базового администрирования, доступ с правами суперпользователя (root-доступ) предоставляется исключительно системным администраторам Оператора.*

Также для клиентов услуги – государственных органов и организаций, Оператор обеспечивает установку программных агентов AV и EDR, настройку ведения журналов работы на централизованный сервер SYSLOG, их последующую отправку на мониторинг в Центр кибербезопасности РУП «Белтелеком».

Требуемые для работы указанных программных средств AV и EDR вычислительные ресурсы – процессорная мощность, оперативная память и дисковое пространство расходуются из предоставленных по тарифному плану квот ресурсов. Клиент об этом уведомляется и соглашается для выполнения безусловных требований текущего законодательства РБ по кибербезопасности.

6.4.6 Размещение оборудования (colocation)

6.4.6.1 Оператор подключает серверное оборудование Абонента к сети передачи данных ЦОД и обеспечивает его бесперебойным электропитанием.

6.4.6.2 Оператор обеспечивает круглосуточный мониторинг инфраструктуры, в которой расположено оборудование Абонента.

6.4.6.3 В помещении ЦОД Оператор обеспечивает поддержание необходимого микроклимата, пожарную безопасность средствами автоматического пожаротушения и защиту от несанкционированного физического доступа к оборудованию Абонента, видеонаблюдение.

6.4.6.4 Управление (конфигурирование, размещение и обновление информационных ресурсов и пр.) серверами (носителями информационных ресурсов) и телекоммуникационным оборудованием Абонента находится в зоне ответственности Абонента и осуществляется самим Абонентом.

6.4.6.5 Услуга предусматривает:

- размещение оборудования с учетом установленной мощности блоков питания;

- предоставление в пользование серверного шкафа (предоставление права использования серверного шкафа определенной мощности для размещения оборудования одного Абонента услуги colocation, на условиях, определенных Оператором, без права размещения в шкафу оборудования другого Абонента);

- обеспечение подключения к сети передачи данных ЦОД посредством высокоскоростного канала связи на базе технологии Ethernet (стандарт IEEE 802.3) с пропускной способностью до 1 Гбит/с или до 10 Гбит/с — в зависимости от технической возможности инфраструктуры.

6.4.6.6 Дополнительно (за отдельную плату) к услуге colocation возможно:

- предоставление услуги «Резервирование серверного шкафа» (закрепление за Абонентом на срок не более 30 дней серверного шкафа для размещения оборудования Абонента услуги colocation);

- предоставление сервиса «Защита от DDoS-атак»;

- доступ к сети передачи данных с фиксированной пропускной способностью (без учета трафика);

- предоставление дополнительного дискового пространства;

- предоставление IP-адресов;

- предоставление портов коммутатора;

- предоставление виртуального канала связи (VLAN Абонента, на котором не терминирована публичная IP-сеть) в рамках одного здания (сооружения);

- передача Абоненту полной таблицы маршрутизации Full View сети Интернет;

- предоставление возможности самостоятельной RTBH-блокировки трафика по адресам назначения на маршрутизаторах внешнего шлюза;

- анонсирование PI префиксов IP-адресов Абонентов.

6.4.7 Облачный сервис

Услуга реализована на базе свободно распространяемого программного обеспечения Nextcloud для создания персональных или корпоративных облачных решений.

6.4.8 Стриминг

6.4.8.1 Применяется для онлайн трансляций (потокowego вещания) различных мероприятий, а также видеотрансляций эфиров телевизионных каналов и радиостанций.

6.4.8.2 Оператор принимает от Абонента по сети Интернет (или другим способом) сигнал для последующей ретрансляции, для чего в рабочем порядке сообщает Абоненту IP адрес сервера ретрансляции.

6.4.8.3 Оператор производит ретрансляцию сигнала с сохранением (без улучшения) характеристик принятого сигнала от Абонента и предоставляет ссылку на ретранслируемый медиапоток в сети Интернет.

6.4.9 Резервное копирование

Услуга предполагает:

- предоставление Абоненту дискового пространства для хранения резервных копий файлов виртуальных машин и/или данных физических серверов Абонента в необходимом объеме;
- резервное копирование файлов виртуальных машин и/или данных физических серверов Абонента, размещенных в ЦОД Оператора;
- проверку целостности резервных копий;
- восстановление на уровне целой виртуальной машины /образа физического сервера /отдельных файлов.

6.5 Тарифные позиций «Резервирование серверного шкафа», «Предоставление в пользование серверного шкафа» и «Доступ к сети передачи данных с фиксированной пропускной способностью (без учета трафика)» не предоставляются физическим лицам.

6.6 При предоставлении услуг, оказываемых на базе ЦОД, запрещено непосредственное соединение оборудования и/или виртуальных машин разных Абонентов. Возможна организация соединения оборудования и/или виртуальных машин разных Абонентов через сетевое оборудование ЦОД Оператора, с контролем проходящего трафика и ограничением передачи несогласованного трафика. Для организации такого соединения Абоненту может потребоваться подключение дополнительных услуг Оператора (порт/порты требуемой скорости, VLAN, локальное соединение и другие).

6.7 При предоставлении услуг, оказываемых на базе ЦОД с учётом трафика, непосредственное подключение оборудования Абонента к оборудованию других операторов электросвязи, поставщиков интернет-услуг запрещено. Возможна организация соединения оборудования Абонента через сетевое оборудование ЦОД Оператора, с ограничением проходящего трафика не публичными (приватными) IP-адресами. Для организации такого соединения Абоненту может потребоваться подключение дополнительных услуг Оператора (порт/порты требуемой скорости, VLAN, локальное соединение и другие).

6.8 При оказании операторам электросвязи услуг, оказываемых на базе ЦОД, предоставление доступа к международным сетям передачи данных, в том числе к сегменту Интернет, осуществляется только в рамках межоператорских соглашений.

6.9 Услуги, оказываемые на базе ЦОД, предоставляются при наличии технической возможности.

6.10 Оказание услуг виртуальный хостинг, VPS и dedicated осуществляется на базе ЦОД г. Минска.

Оказание услуги colocation осуществляется как на базе ЦОД г. Минска, так и на базе ЦОД областных центров Республики Беларусь.

Оказание услуги «Обеспечение безопасности сетевого трафика» осуществляется для виртуальных серверов, размещённых в ЦОД г. Минска.

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

6.12 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/Приложения.

6.13 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.

6.14 Абонент самостоятельно осуществляет эксплуатацию оборудования путем удаленного доступа к нему по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая на размещаемом оборудовании соответствующее программное обеспечение. Исключение составляет услуга VPS с включенным администрированием, при оказании которой полный доступ к серверам предоставляется исключительно системным администраторам РУП «Белтелеком».

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

6.16 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.

6.17 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 на срок действия Приложения оборудование, необходимое для оказания услуги согласно накладной (ТТН-1, ТН-2, юридические лица) или акта передачи оборудования (физические лица). Право собственности на оборудование к Оператору не переходит.

6.18 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.

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

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

6.21 Учёт объема трафика производится Измерителем объема передаваемой информации на уровне протокола IP (IPv4, IPv6).

6.22 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.

6.23 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.

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

6.25 Услуга «Обеспечение безопасности сетевого трафика» применяется к каждому защищаемому IP-адресу, имеющему подключение к сети передачи ЦОД с выходом в сеть Интернет.

6.26 Абонент обязан своевременно предоставить Оператору для размещения на оборудовании ЦОД рабочий SSL сертификат для обеспечения доступа к собственному информационному ресурсу по протоколу HTTPS.

6.27 В дополнение к услугам хостинга Оператор может предоставлять услугу «Защищенный канал электросвязи» (за дополнительную плату). При организации защищенного канала электросвязи для подключения Абонента к ЦОД Оператора, Абоненту предоставляется:

- одна из услуг «Объединение корпоративных сетей по IP-протоколу», «Предоставление в пользование каналов электросвязи», «Предоставление постоянного доступа в сеть Интернет по выделенным линиям» или услуга доступа в сеть Интернет (byflutm);
- средство криптографической защиты информации (Client или концентратор);
- набор соединительных кабелей.

7 СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

7.1 Стоимость услуг определяется действующими тарифами РУП «Белтелеком». Тарифы на услуги хостинга опубликованы на web-сайте Оператора по адресу: <https://beltelecom.by>.

7.2 Единовременный платеж за организацию услуг хостинга не взимается. Ежемесячная абонементная плата зависит от выбранного Абонентом тарифного плана (или пакета услуг).

При пакетном предоставлении услуг с включенным IP-адресом единовременный платеж за выделение данного IP-адреса не взимается. При предоставлении IP-адресов сверх включенных в пакет взимается единовременная и ежемесячная плата за дополнительные IP-адреса.

7.3 Оплата услуг хостинга, в том числе услуги «Обращение за государственной регистрацией информационных ресурсов национального сегмента сети Интернет, размещенных на территории Республики Беларусь», производится Абонентом (в соответствии с 3.1), на условиях и в сроки, определенные Приложением.

7.4 В каждом случае при сбое в предоставлении услуг хостинга по вине Оператора, подтвержденном Абонентом и Оператором, Оператор производит перерасчет ежемесячной суммы платежа Абонента. Информация о сбоях и/или по оплате оказанной услуги хостинга принимается к рассмотрению в течение трех месяцев со дня предоставления услуги. Для проведения перерасчета стоимость одного часа доступа к сети принимается эквивалентной ежемесячному тарифу за доступ к услуге хостинга, поделенному на общее количество часов месяца, в котором произошёл сбой. На сумму произведенного перерасчета уменьшается сумма выставления за услугу в последующем периоде.

7.5 Оплата услуг dedicated и VPS в составе пакета

7.5.1 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.

7.5.2 Пакеты услуг dedicated и VPS могут быть предоставлены по специальному тарифу на условиях полной оплаты на год (из расчета 365/366 дней). Сумма, оплаченная Абонентом за пользование услугами за год, перерасчету в течение этого года в связи с возможным изменением действующих тарифов не подлежит.

7.5.3 В случае, если Абонент, оформивший услугу на условиях оплаты за год, за месяц до окончания периода пользования услугой не обратится в ОП Оператора за расторжением действующих договорных отношений, расчеты за оказание услуг будут производиться с применением действующего тарифа за период пользования пакетом услуг.

7.5.4 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 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.

7.5.5 Если Абонент, оформивший услуги на условиях оплаты за год, обратится в ОП 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, возвращена на карт-счет или почтовым переводом для физических лиц или перечислена на расчетный счет для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Возврат денежных средств осуществляется Оператором на основании письменного заявления Абонента.

При возврате денежных средств на карт-счет к заявлению в обязательном порядке прикладываются документы, подтверждающие факт платежа (чек, карт-чек, выписка по банковскому счету и т.д.), в заявлении указываются реквизиты банка (название банка, код банка, транзитный (расчетный) счет банка, УНП, карт-счет Абонента). При возврате денежных средств почтовым переводом необходимо указать почтовый адрес Абонента.

7.5.6 Начальные настройки системного программного обеспечения серверов VPS и dedicated включены в стоимость пакетов.

7.5.7 Стоимость услуг по базовому администрированию взимается сверх стоимости пакетов услуг «Предоставление физического сервера (dedicated)» и «Предоставление виртуального сервера (VPS)» (если данные услуги не включены в пакет).

7.5.8 Стоимость услуг по разовому администрированию взимается за 1 (один) час выполняемых операций из расчета на 1 (один) сервер Абонента.

7.6 Оплата услуг colocation

7.6.1 При размещении оборудования с одним блоком питания мощностью, превышающую установленную действующими тарифами (250, 450 Вт), или несколькими блоками питания суммарной мощностью более установленной действующими тарифами, плата взимается за каждые последующие 50 Вт дополнительной мощности.

7.6.2 В пользование предоставляются серверные шкафы с подключением к сети электропитания ЦОД мощностью до 5, 7, 10 кВт.

7.7 Резервирование серверного шкафа

7.7.1 В случаях, когда по истечению 30 дней с даты начала резервирования серверного шкафа Абонент не обратился к Оператору 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.

7.7.2 Услуги по повторному резервированию серверных шкафов (первичное резервирование которых не было завершено размещением оборудования) предоставляются не ранее, чем через 30 дней после окончания периода первичного резервирования и при наличии свободных шкафов в ЦОД.

7.8 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).

7.8.1 Учет объема трафика для тарификации

7.8.1.1 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.

7.8.1.2 Оператор осуществляет учёт объема принятого/переданного сетевого трафика с помощью Измерителя объема передаваемой информации. Измеритель объема передаваемой информации обеспечивает накопление и сохранение информации об объеме входящего и исходящего трафика Абонента с разделением на внешний и внутриреспубликанский трафик. Такое разделение осуществляется на основе информации о сетях, принадлежащих к национальному сегменту сети Интернет, согласно информации по адресу <https://ip.datacenter.by/ip/>.

7.8.1.3 В соответствии с 3.5 Измеритель объема передаваемой информации №32398, включенный в Государственный реестр средств измерений Республики Беларусь, проходит ежегодную поверку в государственной метрологической службе.

7.8.1.4 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 абонементную плату.

7.8.2 Пропуск трафика в канале с фиксированной пропускной способностью для услуги colocation

7.8.2.1 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 на скорости, не превышающей заказанную Абонентом пропускную способность. Сетевые пакеты входящего и исходящего трафика, превышающего заказанную Абонентом пропускную способность, будут отклонены маршрутизирующим оборудованием Оператора.

7.8.2.2 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.

7.8.2.3 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.

7.8.2.4 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.

8 ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ УСЛУГ

8.1 Оценка технической возможности предоставления услуг, оказываемых на базе ЦОД, осуществляется на основании заявления Абонента.

8.2 Для услуги colocation обязательным условием является указание в заявлении места размещения оборудования (ЦОД МЦК или ЦОД филиала).

8.3 Техническое сопровождение услуг осуществляет технический персонал Оператора согласно настоящего Порядка.

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

- для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (резидентов Республики Беларусь) - согласно накладной (ТТН-1, ТН-2);

- 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).

8.4.1 Абонент обязан заблаговременно (в будние дни с 8.30 до 16.00) уведомить технический персонал Оператора о планируемом вывозе оборудования для своевременного оформления документов (накладных на перемещение оборудования).

8.4.2 Ввоз и вывоз Абонентом оборудования осуществляется только после оформления бланка-заказа услуги специалистами ОП Оператора, за исключением случаев ввоза и вывода оборудования с целью ремонта.

8.5 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, при этом Оператор не несет ответственность за любые действия Абонента с данными носителями и их последствия.

8.6 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.

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

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

8.9 При проведении Абонентом работ по обслуживанию оборудования в помещении ЦОД технический персонал Оператора осуществляет контроль за выполнением работ.

8.10 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).

8.11 Фото и видеосъемка Абонентом и/или его представителями в помещении ЦОД строго запрещены.

8.12 Абонент должен содействовать оператору в случае вынужденного перемещения оборудования. О времени начала и продолжительности таких работ Оператор заблаговременно, не менее чем за 10 рабочих дней, оповещает Абонента.

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

9 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ В СЛУЖБЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

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

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

Обращения по иным каналам, кроме перечисленных в п.9.1, не являются официальными для Службы технической поддержки и к обработке Оператором не принимаются.

9.2 Обращения принимаются от лиц, с которыми заключен Договор/Приложение об оказании услуг хостинга либо от лиц, которые определены Абонентом по Договору/Приложению, как представители Абонента.

9.3 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/Приложения, 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.

9.4 При обращении в службу технической поддержки по электронной почте или через тикетную систему требования аналогичны изложенным в пункте 10.3.

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.

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

9.6 Запросы Абонентов обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реагирования на запрос 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.

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

9.8 Все поступающее обращения обрабатываются в порядке очерёдности 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.

9.9 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;

- не вносит изменений в информационные ресурсы Абонента, а также не производит настройку прикладного программного обеспечения сайта Абонента;

- не производит внутренних и внешних манипуляций с установленным оборудованием Абонента (не вскрывает корпуса, не нарушает гарантийные пломбы, не меняет внутреннюю конфигурацию, не выполняет ремонт или замену комплектующих).

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.

9.10 Оператор вправе отказать в рассмотрении обращения 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/Приложением;
- при наличии активной блокировки предоставляемой услуги (например, из-за неоплаты услуг или не устраненного нарушения).

10 ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

10.1 В рамках оказания услуг хостинга Абонент, являющийся оператором персональных данных, и Уполномоченное лицо обмениваются информацией, которая может содержать персональные данные.

10.2 Уполномоченное лицо по поручению и в интересах оператора персональных данных (Абонента) осуществляет обработку персональных данных в целях заключения Договора/Приложения об оказании услуг хостинга, исполнения обязательств, осуществления функций и полномочий в соответствии с условиями Договора/Приложения и требованиями законодательства Республики Беларусь.

10.3 Уполномоченное лицо осуществляет обработку персональных данных на собственных вычислительных ресурсах в течение срока, предусмотренного Договором/Приложением об оказании услуг хостинга, и определенного законодательством Республики Беларусь.

10.4 Уполномоченное лицо и оператор персональных данных (Абонент) подтверждают, что принимают правовые, организационные и технические меры по обеспечению защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, изменения, блокирования, копирования, распространения, предоставления, удаления персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь.

10.5 Перечень действий, которые будут совершаться Уполномоченным лицом с персональными данными, содержащимися в почтовом (-ых) ящике (-ах), в учетных данных оператора персональных данных (Абонента), и/или размещенными на интернет-сайте (-ах) оператора персональных данных (Абонента) в рамках оказания услуг хостинга:

- хранение на вычислительных ресурсах;
- администрирование виртуальных ресурсов и техническая поддержка;
- копирование;
- восстановление;
- блокирование;
- удаление.

Уполномоченное лицо осуществляет как автоматизированную, так и без средств автоматизации или в совокупности таких способов обработку персональных данных.

10.6 Использование персональных данных осуществляется в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных в рамках оказания услуг хостинга, если иной срок хранения персональных данных не установлен законодательством Республики Беларусь.

10.7 При обработке персональных данных оператор персональных данных (Абонент) и Уполномоченное лицо обязаны:

- соблюдать требования к обработке персональных данных, предусмотренные Законом (в соответствии с 3.3) и иными актами законодательства;
- принимать меры по обеспечению защиты персональных данных (в соответствии с 3.3 и с 3.2);
- не распространять и (или) не предоставлять персональные данные, которые стали известны в связи с исполнением обязательств по предоставлению услуги, в

том числе после ее прекращения оказания, без наличия правового основания, предусмотренного актами законодательства.

11 ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ РЕКЛАМАЦИЙ, РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

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

11.2 Порядок предъявления и рассмотрения рекламаций установлен в договорных отношениях.

12 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И ВВЕДЕНИЕ В ДЕЙСТВИЕ ПОРЯДКА

12.1 Настоящий Порядок устанавливается Оператором самостоятельно.

12.2 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>.

12.3 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 виртуальный хостинг с использованием специализированных программных средств сторонних разработчиков – хостинг панелей (CPanel, 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 виртуальный хостинг 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 GNU/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/Приложения (дополнительных соглашений).

3 Технические параметры и ограничения

3.1 Предустановленное программное обеспечение на серверах виртуального хостинга:

- ОС (CloudLinux);
- хостинг-панель PLESK;
- оптимизированные веб-серверы Apache, Nginx;
- выбор версии PHP: 5.2-5.6, 7.0-7.4, 8.0-8.2 GD, ImageMagick, PEAR, XML, XSLT, DOM, XPath, Sablotron, Zend Guard, Zend Optimizer, Ion Cube и пр.;
- FastCGI/CGI: Perl, Python и пр.;
- СУБД: MySQL 8;
- 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).

3.2 Использование ресурсов системы

3.2.1 Пределы дискового пространства определяются тарифным планом и дополнительными Сервисами в соответствии с условиями Договора/Приложения. 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 и 1 (один) виртуальный порт на скорости до 1 Гбит/с 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:

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

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

4 Сервер собирается и комплектуется Оператором. Все неоговоренные в настоящем Порядке предоставления технической поддержки и Договоре/Приложении, 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 colocation

1.1 Техническое сопровождение услуги colocation осуществляется в соответствии с п. 8 «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.

1.3 В случае необходимости маршрутизации собственной IP-сети в рамках услуги colocation Абонент обращается с письменным заявлением в МЦК, где указывает префикс IP-сети, желаемый способ маршрутизации, другие существенные требования к построению схемы связи, при необходимости прикладывает схемы. При положительном решении (получении разрешения на маршрутизацию собственной сети) на сетевом оборудовании ЦОД выполняется соответствующая настройка маршрутизации абонентской IP-сети.

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/Приложения и согласования времени размещения с Оператором, при наличии накладной (ТТН-1, ТН-2, 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 нужный скоростной и дуплексный (half, full)

режим (ограничение скорости порта не влияет на учёт переданного для Абонента трафика).

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 эксплуатации программного обеспечения на размещаемом сервере.

Приложение Д

Перечень операций по начальным настройкам системного программного обеспечения серверов VPS и dedicated

Начальные настройки системного программного обеспечения включают:

- настройку сетевых параметров, настройку удаленного доступа к серверу из сети Интернет;
- оказание консультативной помощи по переносу сайтов (перенос сайтов при необходимости);
- установку (по предварительному требованию при заключении Договора/Приложения) программного обеспечения на сервере клиента:
 - а) Nginx;
 - б) apache;
 - в) mysql;
 - г) mariadb;
 - д) Php;
 - е) phpmyadmin;
 - ж) proftpd.

Базовый перечень операций по администрированию серверов VPS и dedicated (только для зоны сайтов государственных органов и организаций)

После осуществления начальной настройки системного программного обеспечения сервера специалистами ЦОД РУП «Белтелеком» новый Абонент VPS и dedicated зоны госорганов может заказать базовое администрирование сервера.

Базовое администрирование сервера предполагает определённый перечень операций, выполняемый специалистами ЦОД РУП «Белтелеком» в отношении 1 сервера клиента в течение календарного месяца. Представляет собой периодическую услугу.

Базовое администрирование, включает следующий комплекс операций по обеспечению бесперебойной работы сервера:

- своевременный анализ отчетов системы для обнаружения нестабильной работы ПО сервера;
- управление правами доступа к серверным ресурсам;
- настройка брандмауэра (firewall) и других средств для защиты;
- круглосуточный мониторинг серверов и сервисов;
- круглосуточная техническая помощь и консультации;
- поддержка доменов клиентов на DNS-серверах РУП «Белтелеком»;
- восстановление доступа к серверу при утере учетных данных;
- перенос сайта клиента с другого хостинга (при наличии технической возможности);
- создание/удаление стандартных web-аккаунтов;
- создание поддоменов;
- создание .htaccess файлов для ограничения доступа и для безусловного перенаправления с одного сайта на другой;
- создание/редактирование cron-заданий;
- внесение изменений в системные файлы (httpd.conf, my.cnf и др.) для оптимизации работы сервера;
- осуществление операций по восстановлению из резервной копии сервера Абонента.

Предоставление услуги по базовому администрированию предполагает предоставление доступа с правами суперпользователя (root-доступ) исключительно системным администраторам Оператора.

Услуги по базовому администрированию осуществляются в рабочие дни (пн – пт) с 8.30 до 17.30.

Перечень операций по разовому администрированию серверов VPS и dedicated (только для зоны сайтов государственных органов и организаций):

- переустановка сервера Абонента с удалением всех данных;
- анализ причин неработоспособности сайтов.

Услуги по разовому администрированию оказываются только тем Абонентам, которым уже оказываются услуги по базовому администрированию.