

Регламент взаимодействия

Настоящий регламент определяет структуру и принцип взаимодействия технических служб Заказчика с NetRack и вводится с целью:

- установления единых правил по оперативному обслуживанию оборудования;
- исключения возможности несанкционированных действий с оборудованием Заказчика;
- получения Заказчиком оперативной и достоверной информации о текущем состоянии индикации оборудования по запросу;
- определений правил по прокладке и обслуживанию соединительных линий между оборудованием Заказчика.

Список необходимых документов для взаимодействия:

- [Акт на внос / Акт на вынос](#);

1. Авторизация сотрудников Заказчика.

1. Список авторизованных лиц отправляется на адрес: billing@netrack.ru и предоставляется в бумажном виде на фирменном бланке компании, заверенный подписью и печатью.

2. Заявки на доступ в ЦОД, внос/вынос оборудования.

1. Заявки на доступ в ЦОД, внос/вынос оборудования принимаются по электронной почте на адрес: help@netrack.ru.
2. В заявке необходимо указать:
 - 1) Дата и время посещения;
 - 2) Ф.И.О и номер документа, удостоверяющего личность;
 - 3) Марка и государственный номер автомобиля (если необходим проезд на территорию);
 - 4) Наименование, модель и серийный номер оборудования (если необходим внос/вынос оборудования) и присвоенный учетный номер оборудования (указывается при заявке на вынос);
 - 5) Цель визита.
3. Заявки на внос/вынос оборудования должны быть присланы в рабочее время не менее, чем за 24 часа до вноса/выноса оборудования. Под рабочим временем понимается промежуток времени в рабочие дни с 9-00 до 18-00.
4. Заявки принимаются только от авторизованных сотрудников Заказчика, список которых утвержден руководством Заказчика.
5. Список авторизованных сотрудников Заказчика предоставляется в бумажном виде на фирменном бланке компании, заверенный подписью и печатью.
6. Выполнение заявки подтверждается технической службой NetRack по электронной почте.

3. Технологические операции с оборудованием по запросу Заказчика.

1. Заявки на технологические операции с оборудованием принимаются по электронной почте на адрес: help@netrack.ru.
2. Заявки принимаются только от авторизованных сотрудников Заказчика, список которых утвержден руководством Заказчика.

3. Список авторизованных сотрудников Заказчика предоставляется в бумажном виде на фирменном бланке компании, заверенные подписью и печатью.
 4. В заявке в обязательном порядке указывается Учетный номер оборудования по базе данных NetRack, координаты стойки, где размещено оборудование, и суть запрашиваемой операции.
 5. Выполнение заявки подтверждается технической службой NetRack по электронной почте.
 6. Техническая служба не обеспечивает программно-техническую поддержку по конфигурированию и администрированию оборудования Заказчика.
4. Техническое администрирование, производимое в рабочее время.
1. Замена жестких дисков в серверах, в которых предусмотрена конструктивная возможность горячей замены, производится в течение 90 минут с момента подачи заявки, при наличии необходимых комплектующих.
 2. Замена блоков питания в серверах, в которых предусмотрена конструктивная возможность горячей замены, производится в течение 90 минут с момента подачи заявки, при наличии необходимых комплектующих.
 3. Заявки на проведение работ, требующих монтаж/демонтаж серверов из стойки, принимаются по почте help@netrack.ru не позднее чем за 24 часа до начала проведения работы. В заявке необходимо подробно изложить техническое задание. Время проведения работ согласуется с инженером NetRack в индивидуальном порядке.
 4. Заявки на проведения работ по установке операционной системы, программного обеспечения, администрированию принимаются по почте help@netrack.ru не позднее чем за 24 часа до начала проведения работ. В заявке необходимо подробно изложить техническое задание. Время проведения работ согласуется с инженером NetRack в индивидуальном порядке.
 5. Заявки на прокладку соединительных линий и предварительный расчет стоимости принимаются по электронной почте на адрес: help@netrack.ru. Срок прокладки UTP патч-корда составляет не более 24 часов. Срок прокладки оптического патч-корда составляет не более 120 часов.