



ПАМЯТКА

ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ УСЛУГАМИ

ДАТА-ЦЕНТРОВ РТКОММ

Полезные контакты		
Отдел эксплуатации Дата-центров РТКОММ	support@rtcomm.ru	+7 (495) 988-90-02 +7 (499) 973-30-14 (круглосуточно)
Начальник отдела эксплуатации Дата-центров РТКОММ	V.Kolpakov@rtcomm.ru	
Контактные данные службы LIR (Локальная Интернет Регистратура) РТКОММ	registry@rtcomm.ru	
Доступ к данным сервера статистики для клиентов с подключенным оборудованием (предоставляется по заявке на support@rtcomm.ru)	http://statistics.rtcomm.ru	



Общие правила установки пользовательского оборудования в ЦОД:

- Клиент должен предоставить заполненный и подписанный Формуляр Пользователя (см. форму Формуляра и инструкцию по заполнению);
- Клиент должен получить IP-адреса от РТКОММ, направив заявку registry@rtcomm.ru.
- Доставка и установка Оборудования, а также посещение Дата-центра производятся в рабочие дни на основании предварительной Заявки (формы заявки для каждого Дата-центра размещены в настоящей Памятке), направленной по электронной почте на support@rtcomm.ru или e-mail инженерной службы соответствующего Дата-центра.
- Проведение работ с оборудованием (настройка, замена комплектующих и т.п.) производится в отдельном помещении, предназначенном для этих целей.
- Сотрудники Пользователя, которые будут работать с оборудованием, должны иметь действующее удостоверение о проверке знаний норм и правил работы в электроустановках 2 (второй) категории (до 1000 Вольт) или выше.
- Устанавливаемое оборудование должно быть сертифицированным для использования в сетях связи РФ. Пользователь обязан предоставить Оператору копию сертификатов на каждую единицу оборудования.
- Оборудование должно быть предназначено для установки в стойку, иметь все кабели питания и крепежные элементы. Оборудование принимается без транспортной упаковки.

Документы, обязательные для посещения Дата-центров:

- Формуляр клиента — для связи сотрудников Дата-центра с представителями Клиента, для решения организационных и технических вопросов, определения способов связи и методов аутентификации, для регламентирования доступа представителей Клиента к работе с оборудованием. Формуляр клиента является одновременно Доверенностью на представителей Клиента по работе с оборудованием на площадке Дата-центра.
- Документ, удостоверяющий личность (Паспорт, военный билет и т.п.).
- Заполненные Клиентом (с подписью и печатью) Акты приема-передачи и/или Акты возврата оборудования (формы размещены на сайте РТКОММ http://www.rtcomm.ru/data_center/documentation/formy_actov/) — для фиксирования события передачи материальных ценностей, изменения конфигурации оборудования;
- Доверенность на внос-вынос (для лиц, отсутствующих в Формуляре клиента) — для передачи материальных ценностей на эксплуатацию в Дата-центр или вынос из Дата-центра, включая изменение конфигурации оборудования;
- Доверенность на проведение работ (для лиц, отсутствующих в Формуляре клиента).

Основные ограничения на территории Дата-центров:

- Курение, употребление алкогольных и слабоалкогольных напитков и прием пищи во всех помещениях Дата-центра строго запрещены. Во все помещения, кроме серверного зала, разрешается проносить и употреблять прохладительные напитки в закрывающейся таре.
- В серверном зале запрещено находиться в верхней одежде и без бахил.
- Внос вещей, не относящихся к оборудованию, в серверный зал запрещен.
- После ввоза и инсталляции оборудования упаковочные материалы необходимо самостоятельно убрать с территории Дата-центра.
- Для фото и видеосъемки необходимо письменное согласование со службой безопасности РТКОММ.



Регламент посещения Дата-центра М9

Москва, ул. Бутлерова, д.7

- 1. Время посещения, доставки и проведения работ:** рабочие дни (пн-чт: с 9:00 до 18:00, пт: с 9:00 до 17:00).
- 2. Основание для посещения -** Заявка по Форме М9 (с.4), принятая на support-m9@rtcomm.ru.
- 3. Время отправления заявок:**
 - За 24 часа, но не менее чем за 3 часа до посещения.
 - В экстренных случаях возможно оперативное оформление разового пропуска для посещения ЦОД (время оформления и выдачи пропуска от 20-ти минут до 2-х часов, в зависимости от оперативности сотрудников бюро пропусков М9).
- 4. Круглосуточный доступ** (в том числе в выходные и праздничные дни) возможен только для авторизованных лиц, внесенных в список постоянных посетителей, на основании предварительной заявки. Доступ в выходные и праздничные дни предоставляется на основании заявки, высланной за 2 (два) дня до нерабочего периода на support-m9@rtcomm.ru.
- 5. Для прохода** в помещения Дата-центра посетителю выдается разовый пропуск, по окончании посещения Дата-центра этот пропуск необходимо вернуть.
- 6. Все посетители ЦОД** должны иметь с собой документ, удостоверяющий личность (паспорт).
- 7. Для вноса/выноса оборудования** сотрудники Пользователя, не указанные в Формуляре, должны иметь с собой оформленную Доверенность с печатью организации за подписью Генерального директора.
- 8. Вынос комплектующих блоков оборудования** осуществляется только в рабочее время и оформляется Актом и материальным пропуском.
- 9. 2 раза в год** возможно оформление **постоянного пропуска**, для этого необходимо в декабре и в июне направить на support-m9@rtcomm.ru список авторизованных специалистов Пользователей (не более 3 (трёх)) на внесение в постоянный список на проход в здание М9.
- 10. Для установки оборудования необходимо иметь:**
 - кабель электропитания для PDU на 220 Вольт, тип вилки C14;
 - салазки (рельсы) для установки серверов в стойки с параметрами:
ширина 19 дюймов / глубина 1070 мм / высота 48U.



Форма заявки на посещение ЦОД М9 и проведение работ
(высылается на support-m9@rtcomm.ru)

1. Компания: _____, договор N _____

2.

№ п/п	ФИО	Гражданство	Номер паспорта	Группа по электробезопасности
	в алфавитном порядке	Россия	только номер	

3. Дата и время прибытия ___/___/201__ г. ___:___.

Ориентировочное время проведения работ: ___ ч ___ мин.

4. Цель посещения (указать нужную)

- настройка оборудования
- изменение конфигурации оборудования
- вынос оборудования:

сервер / свитч, кол-во юнитов ___U, название _____

- внос оборудования:

сервер / свитч, кол-во юнитов ___U, паспортная мощность БП
_____W,
название _____

5. Акты (нужное отметить): Предоставляются клиентом* / Не требуются

При передаче оборудования на сохранность или возврате оборудования в Дата-центр Клиенту необходимо предоставить заполненные **Акты с печатями и подписями в 2 (двух) экземплярах.*

Формы Актов: [Акт приема оборудования типовой М9](#) и [Акт возврата оборудования типовой М9](#)



Регламент посещения Дата-центра М10

Москва, ул. Сущевский Вал, д.26

- 1. Время посещения, доставки и проведения работ:** пн-пт: с 9:30 до 18:00.
- 2. Основание для посещения - Заявка по Форме М10 (с.6),** принятая на support@rtcomm.ru.
- 3. Время отправления заявок:**
 - не менее чем за 3 часа до посещения, но не позднее 17.30 пн-чт или 16.00 в пт.
 - В экстренных случаях возможно оперативное оформление разового пропуска для посещения ЦОД (время оформления и выдачи пропуска от 20-ти минут до 2-х часов, в зависимости от присутствия руководства ММТ10).

В ответном письме дежурный сообщает о готовности документов.
- 4. Доступ в здание М10 в нерабочее время, выходные и праздничные дни** возможен для лиц, внесенных в список для посещения Дата-центра в нерабочее время. Представителям компаний, которых нет в списке для посещения Дата-центра в нерабочее время, посещение и оформление материального пропуска на внос оборудования в выходные и праздничные дни осуществляется только по письму на имя технического директора М10, подписанному одним из руководителей ОАО «РТКомм.РУ», высланному за 2 дня до нерабочего периода.
- 5. Для прохода в помещения Дата-центра посетителю** выдается разовый пропуск, по окончании посещения Дата-центра этот пропуск необходимо вернуть.
- 6. Все посетители ЦОД должны иметь с собой документ, удостоверяющий личность** (паспорт).
- 7. Для вноса/выноса оборудования** сотрудники Пользователя, не указанные в Формуляре, должны иметь с собой оформленную Доверенность с печатью организации за подписью лица, имеющего права подписи.
- 8. Вынос комплектующих блоков оборудования** осуществляется только в рабочее время и оформляется Актом и материальным пропуском.
- 9. 2 раза в год возможно оформление постоянного пропуска** для авторизованных пользователей (не более 3 (трёх)). Списки принимаются на support@rtcomm.ru в декабре и в июне.
- 10. Для установки оборудования необходимо иметь:**
 - кабель электропитания на 220 Вольт, сечением 0,75 кв.мм, под евророзетку;
 - салазки (рельсы) для установки серверов в стойки с параметрами:
ширина 19 дюймов / глубина 800-1070 мм / высота 45U.



ОАО «РТКомм.РУ», Отдел эксплуатации Дата-центров, тел.: (495) 988-9002

**Форма заявки на посещение ЦОД М10 и проведение работ
(высылается на e-mail: support@rtcomm.ru):**

Клиент: Название фирмы (имя клиента)

Договор: №

Персоны для пропуска: Фамилия, Имя, Отчество (обязательно)

Вынос оборудования: количество мест, наименование

Внос оборудования: количество мест, наименование

Дата и время прибытия: ___/___/20__ г. в ___:___.

Цель визита: кратко

Примечание: Для проведения работ необходимо иметь доверенность на проведение работ, паспорт, если нет вноса/выноса оборудования, указать: «нет».

Акты (нужное отметить): Предоставляются клиентом* / Не требуются

*** При передаче оборудования на сохранность или возврате оборудования в Дата-центр Клиенту необходимо предоставить заполненные **Акты с печатями и подписями в 2 (двух) экземплярах.****

Формы Актов: [Акт приема оборудования типовой М10](#) и [Акт возврата оборудования типовой М10](#)



Регламент посещения Дата-центра М101

Москва, Варшавское шоссе, д.125, стр.16

- 1. Время посещения, доставки и проведения работ:** пн-чт: с 9:00 до 18:00, пт.: 9:00-17:00.
- 2. Основание для посещения - Заявка по Форме М101 (с.8),** принятая на support-m101@rtcomm.ru.
- 3. Время отправления заявок:**
 - не менее чем за 3 часа до посещения.
 - В экстренных случаях возможно оперативное оформление разового пропуска для посещения ЦОД (время оформления и выдачи пропуска от 20-ти минут до 2-х часов, в зависимости от присутствия руководства М101).
- 4. Доступ в здание М101 в нерабочее время,** выходные и праздничные дни возможен только для авторизованных лиц, внесенных в список для посещения Дата-центра в нерабочее время, по предварительной заявке.
- 5. Для прохода в помещения Дата-центра посетителю** выдается разовый пропуск, по окончании посещения Дата-центра этот пропуск необходимо предоставить дежурному инженеру СЭД и получить отметку о времени посещения. **Для въезда автотранспорта** оформляется разовый пропуск в бюро пропусков на проходной рядом со шлагбаумом (въезд с ул. Дорожная).
- 6. Все посетители ЦОД должны иметь с собой документ,** удостоверяющий личность (паспорт).
- 7. Для вноса/выноса оборудования** сотрудники Пользователя, не указанные в Формуляре, должны иметь с собой оформленную Доверенность с печатью организации за подписью лица, имеющего право подписи.
- 8. Вынос комплектующих блоков оборудования** осуществляется только в рабочее время и оформляется Актом и материальным пропуском.
- 9. 1 раз в год (в декабре) возможно оформление постоянного** пластикового пропуска для авторизованных специалистов Пользователей (не более 3 (трёх)), список необходимо направить на support-m101@rtcomm.ru.
- 10. Для установки оборудования необходимо иметь:**
 - кабель электропитания для PDU на 220 Вольт, тип вилки С14;
 - салазки (рельсы) для установки серверов в стойки с параметрами: ширина 19 дюймов / глубина 1070 мм / высота до 48U.



**Форма заявки на посещение ЦОД М101 и проведение работ
(высылается на support-m101@rtcomm.ru)**

1. Компания: _____, договор N _____

2. Ф.И.О. лиц на посещение Дата-центра:

3. Дата и время прибытия ___/___/201_ г. ___:___.

Ориентировочное время проведения работ: ___ ч ___ мин.

4. Цель посещения (указать нужную)

- настройка оборудования

- изменение конфигурации оборудования

- вынос оборудования:

сервер / свитч, кол-во юнитов ___U, название _____

- внос оборудования:

сервер / свитч, кол-во юнитов ___U, название _____

5. Автомобиль: марка _____, гос. номер _ _ _ _ .

6. Подготовительные работы. Указать, например:

- к приезду снять сервер N_____ (если необходимо)

7. Акты (нужное отметить): Предоставляются клиентом* / Не требуются

ФИО, подпись

При передаче оборудования на сохранность или возврате оборудования в Дата-центр Клиенту необходимо предоставить заполненные **Акты с печатями и подписями в 2 (двух) экземплярах.*

Формы Актов: [Акт приема оборудования типовой М101](#) и [Акт возврата оборудования типовой М101](#)

Регламент посещения Дата-центра М1

Москва, Варшавское шоссе, д. 125, стр. 1

- 1.** **Время посещения, доставки и проведения работ:** рабочие дни (пн-пт: с 9:00 до 18:00).
- 2.** Основание для посещения - Заявка по Форме М1 (с.10), принятая на support-stack@rtcomm.ru.
- 3.** **Время отправления заявок:**
 - Для посещения: минимум за 15 минут.
 - Для вноса-выноса оборудования: минимум за сутки (24 часа). Но не позднее 17:00 пн-чт и 16:00 пт или предпраздничные дни.
 - Если Клиент или его уполномоченный представитель не имеют возможности заблаговременно посредством электронного письма-заявки, предупредить о посещении Дата-центра для проведения работ, необходимо позвонить по телефону: (495) 980-6002.
- 4.** Доступ в здание М1 в **нерабочее время**, выходные и праздничные дни возможен только для авторизованных лиц, внесенных в Формуляр пользователя, по предварительной заявке.
- 5.** Для прохода в помещения Дата-центра посетителю выдается разовый пропуск, по окончании посещения Дата-центра этот пропуск необходимо вернуть.
- 6.** Все посетители ЦОД должны иметь с собой документ, удостоверяющий личность (паспорт).
- 7.** Для вноса/выноса оборудования сотрудники Пользователя, не указанные в Формуляре, должны иметь с собой оформленную Доверенность с печатью организации за подписью Генерального директора. В экстренных случаях возможна отправка доверенности по факсу (495) 980-60-01, с последующим представлением оригинала.
- 8.** Вынос комплектующих блоков оборудования осуществляется только в рабочее время и оформляется Актом приема-передачи и материальным пропуском, у лица должна быть доверенность на внос-вынос оборудования или на изменение конфигурации оборудования.
- 9.** Возможности оформления постоянного пропуска нет.
- 10.** **Для установки оборудования необходимо иметь:**
 - кабель электропитания на 220 Вольт, сечением 0,75 кв.мм, под евророзетку;
 - салазки (рельсы) для установки серверов в стойки с параметрами:
ширина 19 дюймов / глубина 800-1070 мм / высота от 45U.



**Форма заявки на посещение Дата-центра М1 и проведение работ
(высылается на support-stack@rtcomm.ru)**

1. Компания: _____, договор N _____

2. Ф.И.О. лиц на посещение (не более двух):

3. Дата прибытия ___/___/20__ г. время __:__.

Ориентировочное время проведения работ: ___ ч ___ мин.

4. Цель посещения (оставить нужное)

- настройка оборудования

- изменение конфигурации

- вынос оборудования

стойка / сервер / свитч, кол-во юнитов ___U, название _____

- внос оборудования (оставить нужное):

стойка / сервер / свитч, кол-во юнитов ___U, название _____

порт для подключения - да / нет

Выделение IP-адреса - да / нет (кол-во)

5. Автомобиль: марка _____, гос. номер _ _ _ .

6. Подготовительные работы. Указать, например:

- Просьба к приезду снять сервер N_____ (если необходимо) и вынести в клиентскую комнату;

7. Акты (нужное отметить): Предоставляются клиентом* / Не требуются

При передаче оборудования на сохранность или возврате оборудования в Дата-центр Клиенту необходимо предоставить заполненные **Акты с печатями и подписями в 3 (трех) экземплярах.*

Формы Актов: [Акт приема оборудования типовой М1](#) и [Акт возврата оборудования типовой М1](#)