

Порядок оказания услуг на базе облачной платформы ЦОД: услуга SD-WAN

Содержание

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2. СОСТАВ УСЛУГ	2
3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ	3
4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ.....	3
5. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	3
6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	4

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Центр обработки данных (далее - ЦОД), расположенный по адресу г. Минск, ул. Танковая, 11, представляет собой специализированное помещение, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление информационных сервисов и услуг с заданными параметрами качества. ЦОД соответствует классу отказоустойчивости TIER III (сертифицирован Uptime Institute Tier III Design, Tier III Facility).

Услуга SD-WAN (далее - услуга) – программно-определяемая глобальная сеть (SD-WAN) которая позволяет организациям более эффективно использовать пропускную способность и повышать производительность приложений, доступность и видимость в своей глобальной сети.

Оконечное абонентское оборудование (далее – оборудование) – оборудование, передающееся клиенту во временное пользование, обеспечивающее возможность оказания услуги.

Отчетный период – месяц оказания услуги, начинающийся днем подключения услуги клиентом или первым днем календарного месяца и заканчивающийся последним днем календарного месяца.

Учетные данные – набор регистрационных данных клиента, включая номер договора, имя пользователя, пароль и URL доступ к системе управления Orchestrator.

Дополнительные услуги – услуги, оказываемые компанией по отдельному запросу клиента. Стоимость дополнительных услуг не включена в стоимость услуги и тарифицируется согласно тарифам компании.

Услуги связи – комплекс дополнительных услуг компании для обеспечения доступа к услуге, из внешних сетей связи (строительство и аренда оптоволоконных линий связи; доступ в интернет с требуемой пропускной способностью; гарантированный доступ в интернет с требуемой скоростью; пиринг; организация VPN L2, L3, IPSec; дополнительные IP адреса или подсети), предоставляемый по отдельному договору оказания услуг по сети фиксированной связи.

2. СОСТАВ УСЛУГ

2.1. Услуга предоставляется юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

2.2. В состав услуги входит:

- Подписка SD-WAN на выбор:
 - пропускная способность доступа SD-WAN на Edge 510 Appliance;
 - пропускная способность доступа SD-WAN на Edge 610 Appliance;
 - пропускная способность доступа SD-WAN на Edge 510-LTE Appliance;
 - пропускная способность доступа SD-WAN на Edge 620 Appliance;
 - пропускная способность доступа SD-WAN на Edge 640 Appliance;
- Оборудование SD-WAN-Edge с предустановленным программным обеспечением, обеспечивающее глубокое распознавание приложений, управление доступами и приоритизацией приложений, доступ к облачным услугам и частным ЦОД. Оконечное абонентское оборудование передается в пользование клиенту на время пользования услугой.
- Доступ к системе управления Orchestrator, расположенной в ЦОД компании, которая обеспечивает централизованную настройку и мониторинг потока данных через облачную сеть в режиме реального времени. Доступ к системе управления Orchestrator предоставляет возможность мониторинга и управлению виртуальных услуг в месте размещения оборудования у клиента. Данная система позволяет управлять работой глобальной сети, а также служит центральным механизмом, который обеспечивает организацию VPN, независимо от интернет-провайдера, предоставляющего услуги связи.

2.3. Услуга считается оказанной в полном объеме, независимо от объема загрузки и частоты пользования составляющими частями услуги, указанными в п. 2.2.

2.4. В состав услуги не входят Услуги связи из раздела 1.

2.5. Настоящий порядок является неотъемлемой частью договора. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий Порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании A1.by.

Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, клиент и компания руководствуются положениями публичного договора, заключенного между клиентом и компанией.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ

3.1. Запрос на подключение услуги клиент может оформить через заполнение формы заявки на сайте A1.by.

3.2. Обработка запросов на подключение услуги производится в рабочее время (с 9:00 до 17:30 с понедельника по четверг и с 09:00 до 16:15 в пятницу). В случае поступления запроса в нерабочее время - в течение следующего рабочего дня.

3.3. Датой начала оказания услуг является дата подписания Акта начала оказания услуг. Оплата за оказанные услуги начинает исчисляться с даты начала оказания услуг.

3.4. При подключении услуги клиенту предоставляется необходимое количество оборудования в пользование на срок действия договора.

3.5. Количество подписок SD-WAN равно количеству Оборудования, которое предоставляется Клиенту в пользование.

3.6. При подключении услуги взимается разовый взнос за подключение, согласно количеству подключаемых услуг.

3.7. Абонентская плата за пользование услугой списывается ежедневно пропорционально количеству дней в месяце согласно тарифам компании.

4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ

4.1. По запросу клиента количество подключенных услуг может быть изменено. Обращение на изменение состава и/или объема предоставляемой услуги SD-WAN», направляется по адресу: FixB2B@a1.by.

К стандартным изменениям относятся:

- изменение количества подключенных точек;
- изменение пропускной способности подключенных точек.

4.2. Услуга «Переоформление» не предоставляется.

4.3. Если состав услуг был изменен, новая абонентская плата будет применена со дня, в котором произошло изменение.

5. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

5.1. Приостановление, прекращение оказания услуги клиенту осуществляется по основаниям и в порядке, предусмотренном в Договоре и Дополнительном соглашении.

5.2. Клиент несет ответственность за целостность и сохранность оборудования, переданного во временное пользование в рамках предоставления услуги.

5.3. Клиент обязан вернуть оборудование в офис компании незамедлительно в случае прекращения действия Договора, по требованию компании в случае нарушения условий Договора, Дополнительного соглашения или Порядков оказания услуг, а также в иных случаях, предусмотренных Договором, Дополнительным соглашением и Порядками оказания услуг.

5.4. Возврат оборудования от клиента компании оформляется товарно-транспортной накладной или товарной накладной для списания оборудования у клиента и принятия к учету у компании.

5.5. Компания не несет ответственность за недоступность услуги в случае утери/порчи клиентом оборудования или элементов комплектации, при этом абонентская плата за пользование услугой взимается в полном объеме.

5.6. В случае утери/порчи клиентом оборудования, клиент несет ответственность в соответствии с заключенным Договором и Дополнительным соглашением.

5.7. В случае неоплаты счета компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуги клиенту частично (путем ограничения доступа к системе управления Orchestrator) или полностью (путем прекращения оказания услуги).

5.8. В период с момента ограничения доступа к системе управления Orchestrator до момента прекращения оказания услуги абонентская плата услуги взимается и учитывается на балансе клиента.

6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

6.1. Взаимодействие между клиентом и компанией по вопросам технической поддержки услуги происходит по телефону, электронной почте. Адрес электронной почты: sd@a1.by. При отправке сообщений на данный адрес в теме письма необходимо указывать УНП клиента. Письма без указания этой информации рассматриваться не будут. По вопросам обслуживания клиент может обратиться в справочно-информационную службу по телефону 150 (из сетей всех операторов связи).

6.2. Техническая поддержка клиента по вопросам качества оказания услуг осуществляется круглосуточно.

6.3. Любое обращение клиента по техническим вопросам услуги регистрируется службой технической поддержки компании в установленном порядке. Компания обязуется обеспечить как регистрацию обращений, так и решение технических проблем в соответствии со сроками, указанными в Соглашении об уровне обслуживания.