

СОГЛАСОВАНО:  
Департамент информатизации  
Тюменской области

Директор \_\_\_\_\_

  
А.С. Албычев  


УТВЕРЖДАЮ:  
Государственное казенное учреждение  
Тюменской области «Центр  
информационных технологий Тюменской  
области»

Директор \_\_\_\_\_ А.Р. Усманов  
(приказ ГКУ ТО «ЦИТТО»  
от «23» 07 2014 г. № 06/14)



## Регламент предоставления услуги как сервиса по модели IaaS

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок осуществления государственным казенным учреждением Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области» (далее – Учреждение) деятельности, приносящей доход, – предоставление услуги как сервиса по модели IaaS в соответствии с Перечнем платных услуг как сервиса по модели IaaS, утверждаемым Учреждением по согласованию с Департаментом информатизации Тюменской области (далее соответственно – Перечень, Учредитель), по размещению информационных ресурсов на серверном оборудовании Центра обработки данных Тюменской области (далее соответственно – ЦОД, Услуга).

1.2. Услуга предоставляется юридическим лицам на основании возмездного договора в пределах выделенного объема мощностей серверного оборудования ЦОД. Договор о предоставлении Услуги не является публичной офертой.

1.3. Максимальный объем мощностей серверного оборудования ЦОД выделяемый на цели оказания Услуги, составляет:

- дисковое пространство – 13 100 Гб;
- вычислительные ядра – 42 шт.;
- ОЗУ – 154 Гб.

1.4. Стоимость Услуги определяется в порядке, установленном Положением об осуществлении приносящей доход деятельности ГКУ ТО «ЦИТТО».

## **2. Термины и определения:**

2.1. **Учреждение** – государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области» (ГКУ ТО «ЦИТТО»).

2.2. **Центр обработки данных Тюменской области (ЦОД)** – специальное технологическое помещение Учреждения, предназначенное для размещения информационных ресурсов и их носителей, оснащенное компьютерным оборудованием и оборудованием электросвязи, имеющее систему кондиционирования, вентиляции, автоматического пожаротушения и бесперебойного питания, режимное ограничение физического доступа к размещенному оборудованию. Центр обработки данных имеет подключение к сети Интернет.

2.3. **Заказчик** – юридическое лицо, заключившее с Учреждением возмездный договор об оказании Услуги:

2.3.1. государственные унитарные предприятия, муниципальные унитарные предприятия, а также хозяйственные общества, в уставном капитале которых доля участия Тюменской области, города Тюмени в совокупности превышает пятьдесят процентов;

2.3.2. дочерние хозяйственные общества, в уставном капитале которых более пятидесяти процентов долей в совокупности принадлежит указанным в пункте 2.3.1 настоящего регламента юридическим лицам;

2.3.3. дочерние хозяйственные общества, в уставном капитале которых более пятидесяти процентов долей в совокупности принадлежит указанным в пункте 2.3.2 настоящего регламента дочерним хозяйственным обществам;

2.3.4. резиденты бизнес-инкубатора технопарка в сфере высоких технологий Государственного бюджетного учреждения Тюменской области «Западно-Сибирский инновационный центр».

2.4. **Авария** - как вид обращения представляет собой запрос Заказчика или сообщение от службы мониторинга о проблемах, которые затрагивают часть или все компоненты инфраструктуры, которые приводят к недоступности критически важных мощностей отдельных программно-аппаратных комплексов Учреждения или инфраструктуры Заказчика.

2.5. **Заявка** - запрос, который носит информативный характер, либо содержит в себе просьбу на изменение параметров Инфраструктуры Заказчика или выполнение работ, не связанных с ликвидацией инцидентов. Данный тип обращения предусматривает изменение параметров инфраструктуры, которые могут быть обработаны в штатном режиме и не характеризуется потерей производительности или простоем в работе инфраструктуры Заказчика.

2.6. **Информационный ресурс** - совокупность отдельных документов, массивов документов, обычно структурированных в базы данных и используемых определенной информационной системой.

2.7. **Информационная система** - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих её обработку информационных технологий и технических средств.

2.8. **Инцидент** - событие, приведшее к полной или частичной недоступности сервиса. Инцидент как вид обращения представляет собой запрос, который содержит в себе информацию о проблеме, которая повлекла за собой незначительную, либо частичную неработоспособность сервиса или инфраструктуры Заказчика. Данный тип обращения предусматривает определение, анализ и устранение проблемы, если она находится в границах ответственности Учреждения.

2.9. **Платформа виртуализации (аппаратный сервер)** – серверное компьютерное оборудование, содержащее информационные ресурсы, либо один или несколько виртуальных серверов.

2.10. **Виртуальный сервер** - программный сервер, расположенный на платформе виртуализации, содержащий информационные ресурсы

2.11. **Сервис** - услуга предоставления в пользование инфраструктуры (программно-аппаратных средств), для которой обеспечиваются условия и выдерживаются параметры в соответствии с заключенным договором.

### **3. Описание Услуги**

#### **3.1. Учреждение при оказании Услуги обеспечивает:**

- доступ Заказчика к размещенным информационным ресурсам

по согласованному протоколу;

- бесперебойное электропитание ЦОД необходимой мощности, контроль соблюдения климатических параметров эксплуатации ЦОД;

- доступность ЦОД не менее 99,5%;

- доступность выделенных Заказчику платформ виртуализации и виртуальных серверов в границах сетевой инфраструктуры ЦОД.

### **3.2. Учреждение при оказании Услуги:**

- не осуществляет резервное копирование данных информационных ресурсов Заказчика и восстановление в случае программного сбоя прикладного программного обеспечения;

- не предоставляет Заказчику операционные системы, серверное и прикладное программное обеспечение (далее – ПО), а также права на использование такого ПО. Заказчик самостоятельно обеспечивает правомерность использования и работоспособность указанного ПО;

- не осуществляет мониторинг сетевой доступности, работоспособности операционной системы, информационных ресурсов, иного ПО, размещенных на выделенном ресурсе.

### **3.3. Мониторинг Услуги**

3.3.1. Учреждение осуществляет автоматический мониторинг работоспособности платформы виртуализации.

3.3.2. Мониторинг Услуги осуществляется в соответствии с параметрами, указанными в заключенном договоре. В случае отсутствия сообщений системы мониторинга сервисы считаются доступными. В случае наличия сообщений типа «Предупреждение» сервис также считается доступным. Если сервис доступен в зоне ответственности Учреждения и недоступен в каких-либо сегментах сети Интернет, сервис считается доступным. Услуга считается недоступной с момента первого оповещения о недоступности и до получения оповещения о доступности.

3.3.3. Доступность Услуги измеряется в процентах от общего времени предоставления сервиса в течение 1 месяца за вычетом времени проведения профилактических работ. Измеряется с точностью до 15 минут.

**3.4. Учреждение не гарантирует указанных параметров доступности сервиса в случае:**

3.4.1. Действия внешних факторов, на которые невозможно было воздействовать разумными усилиями, форс-мажорные обстоятельства, к которым относятся наводнение, землетрясение, войны, акты или действия органов государственной власти и управления, а также услуги Интернет каналов, находящихся за пределами сетевой инфраструктуры Учреждения.

3.4.2. Действия или бездействия Заказчика или третьей стороны, которые могут повлечь за собой недоступность Услуги.

3.4.3. Недоступности Услуги, связанной с используемым Заказчиком или третьей стороной оборудованием, программным обеспечением или технологиями.

3.4.4. Если сервис, находящийся в зоне ответственности Учреждения, недоступен по вине Заказчика (остановка, удаление операционной системы и т.п.), время восстановления системы исключается из расчета доступности Услуги.

### **3.5. Обработка инцидентов**

3.5.1. В случае выявления инцидента (недоступности Услуги) извне (Заказчик, пользователи Заказчика и т.д.), максимально подробная информация об инциденте должна быть передана в виде электронного письма на контактный e-mail либо телефон Учреждения, указанные в заключенном договоре.

3.5.2. В случае появления информации об инциденте (извне или от служб мониторинга Учреждения), Учреждение определяет причину инцидента и зону ответственности в течение срока, установленного договором.

3.5.3. Если инцидент произошел в зоне ответственности Учреждения, последнее самостоятельно ликвидирует причину инцидента.

### **3.6. Профилактические работы и обновление программного обеспечения**

3.6.1. Учреждение оповещает Заказчика о проведении профилактических работ и времени недоступности Услуги за 3 календарных дня.

3.6.2. Профилактические работы проводятся в промежуток с 00:00 до 06:00 по тюменскому времени. В случае, когда планируемое время не устраивает Заказчика, работы могут быть перенесены на другое время в соответствии с предложениями Заказчика. Исключением являются обновление системы безопасности ЦОД и систем виртуализации, обозначенные разработчиком базового

программного обеспечения как «критические», которые могут осуществляться не чаще одного раза в месяц, о чём Заказчик извещается официальным письмом не позднее, чем за 3 рабочих дня до проведения профилактических работ.

#### **4. Заключение договора на оказание услуги**

4.1. Для заключения договора на оказание Услуги Заказчик направляет официальное письмо-заявку (по форме Приложения 1 к настоящему регламенту) на почтовый адрес или на адрес электронной почты Учреждения.

4.2. При наличии технической возможности и резерва выделяемых для оказания Услуги ресурсов, Учреждение заключает с Заказчиком договор об оказании услуги.

4.3. В случае заключения контракта (договора) по результатам участия Учреждения в торгах, в иных формах осуществления закупок порядок, установленный п. 4.1 настоящего регламента, не применяется. При этом цена контракта (договора) на оказание соответствующих услуг, предлагаемая Учреждением на торгах, при участии в иных формах осуществления закупок, не может превышать установленный тариф.

4.4. Услуги становятся доступными Заказчику с даты подписания акта о выделении вычислительных ресурсов, который направляется Заказчику в трёхдневный срок после согласования структурной схемы, сетевой схемы, таблицы сетевых интерфейсов вычислительных ресурсов в соответствии с заключенным договором.

#### **5. Заключительные положения**

5.1. Настоящий регламент вступает в силу с даты утверждения и размещается на официальном сайте Учреждения [www.citto.ru](http://www.citto.ru) в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты утверждения.

5.2. В случае внесения изменений в настоящий регламент Учреждение размещает указанные изменения на официальном сайте Оператора [www.citto.ru](http://www.citto.ru) в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты утверждения, о чем направляет уведомление Заказчику.

Приложение 1

к Регламенту предоставления услуги  
как сервиса по модели IaaS

Заявка на виртуальные ресурсы

Дата заполнения	
Версия документа	

№ п/п	Наименование	Содержание (заполняется заявителем)
1	2	3
	Наименование информационной системы (далее – ИС)	<i>Официальное наименование ИС, полное и краткое</i>
	Назначение ИС	<i>область деятельности</i>
	Статус	<i>Государственная, не государственная ИС</i>
	Пользователи ИС	<i>Госслужащие, служащие ОМСУ, т.д. либо публичная</i>
	Владелец ИС	<i>сведения о субъекте, осуществляющем деятельность по эксплуатации ИС (наименование, почтовый адрес, телефон, e-mail субъекта, Ф.И.О. руководителя, Ф.И.О.)</i>
	Ответственный за ИС Администратор ИС	<i>Представитель владельца</i>
	Предполагаемая дата выделения виртуального сервера	<i>дата в формате ДД-ММ-ГГГГ</i>
	Режим использования ИС	<i>Рабочая неделя (8x5) , 24x7 365 дней и т.д.</i>
	Уровень доступности, %	<i>99,5</i>

Технические характеристики выделяемого виртуального ресурса

№ п/п	Наименование сервера	Тип платформы, параметры	Кол-во ядер	ОЗУ, Гб	Хранилище данных 500, Тб	Хранилище данных 5000, Тб	Дополнительная информация			
							Роль	ОС	Тип СУБД, прикладное ПО	Протокол
							Сервер БД, файловый сервер	ОС, версия, сборка и т.д.	MSSQL, Postfix, либо Tomcat и т.п.	