

1. Общие положения

Настоящее техническое задание описывает требования сервисному обслуживанию инженерной инфраструктуры ЦОД.

Адреса расположения ЦОД: СП ООО «Uz-Kor Gas Chemical»
Республика Узбекистан, г. Ташкент, ул. Зулфияхоним, 112.

Индивидуальный стационарный модуль центра обработки данных в составе:

1. Каркас модуля с интегрированными 19" дюймовыми серверными стойками с суммарным количеством юнитов 96 ATOM-D (1 КОМПЛЕКТ)
2. Интегрированная система кондиционирования воздуха 2 внутренних и 2 внешних блока BALLU 18kw (2 КОМПЛЕКТА)
3. Интегрированная система хладонового пожаротушения МГПТ, блок управления BOLID C2000-АСПТ (1 КОМПЛЕКТ)
4. Интегрированная система электропитания на модулях HIGER (1 КОМПЛЕКТ)
5. Автоматический ввод резерва Aisikai (1 КОМПЛЕКТ)
6. Интегрированная система бесперебойного питания SNR 10kVA с SNMP модулями в комплекте с аккумуляторами, вариант установки rackmount (2 КОМПЛЕКТА)
7. Модуль распределения питания ATOM-D (2 КОМПЛЕКТА)
8. Розеточный PDU 16A - (12 КОМПЛЕКТОВ)
9. Система контроля удаленного доступа (1 КОМПЛЕКТ)
10. Дизельная генераторная установка TGU 28 кВт/ 34 kVA с блоком DATAKOM D300 (1 КОМПЛЕКТ)
11. Кабели, провода и прочие необходимые компоненты.

1.1 Услуги, выполняемые в процессе сервисного

1. General Regulations

This technical specification describes the requirements for the maintenance of the data center's engineering infrastructure.

Data center location addresses: JV "Uz-Kor Gas Chemical" LLC
Republic of Uzbekistan, Tashkent, 112 Zulfiyakhonim Street.

Individual Standalone Data Center Module consisting of:

1. **Module frame with integrated 19-inch server racks**, with a total capacity of 96U, ATOM-D — 1 set.
2. **Integrated air conditioning system**, consisting of 2 indoor and 2 outdoor BALLU 18 kW units — 2 sets.
3. **Integrated clean-agent fire suppression system (MGPT) with BOLID S2000-ASPT control unit** — 1 set.
4. **Integrated power supply system based on HIGER modules** — 1 set.
5. **Aisikai Automatic Transfer Switch (ATS)** — 1 set.
6. **Integrated SNR 10 kVA Uninterruptible Power Supply (UPS) system**, including SNMP modules and batteries, rack-mount configuration — 2 sets.
7. **ATOM-D Power Distribution Module** — 2 sets.
8. **16 A rack PDU (Power Distribution Unit)** — 12 sets.
9. **Remote access control system** — 1 set.
10. **TGU diesel generator set, 28 kW / 34 kVA**, equipped with a **DATAKOM D300 controller** — 1 set.
11. **Cables, wiring, and other necessary components.**

1.1 Services performed during the maintenance process:

After-sales service includes a set of routine operations provided by the manufacturer to measure the operational characteristics of the

обслуживания:

Сервисное обслуживание включает в себя набор плановых операций, предусмотренных заводом-изготовителем по измерению эксплуатационных характеристик оборудования, замене или очистке обслуживаемых элементов.

Работы по сервисному обслуживанию производятся на периодической основе, в зависимости от обслуживаемой системы от 1 раза в месяц до 1 раза в год, в соответствии с графиком проведения работ и рекомендациями производителей оборудования, обеспечивающим сохранение гарантии на время гарантийного срока.

Перед подписанием сервисного договора Заказчик совместно с Исполнителем составляют список критических запасных частей и инвентаря (ЗИП), который Исполнитель должен приобрести в рамках сервисного договора и быть готовым применить в случае возникновения нештатных ситуаций, связанных с выходом из строя оборудования или его частей. Стоимость ЗИП должна быть включена в стоимость договора сервисного обслуживания.

Результатом проведения сервисного обслуживания является Акт выполненных работ с указанием произведенных плановых работ, выявленными неисправностями и рекомендациями по их устранению.

По факту выявленных неисправностей Исполнитель совместно с Заказчиком формирует дефектный Акт, где перечисляет оборудование либо его компоненты требующие замены. После чего Исполнитель составляет смету работ, учитывающую объём необходимых работ и необходимое оборудование/запасные части, которые будут приобретены Исполнителем для восстановления работоспособности системы. Заказчик, в случае согласия с предоставленной сметой, согласовывает и оплачивает предоставленную Исполнителем смету работ в рамках отдельного договора для восстановления работоспособности системы. В случае несогласия Заказчика с предоставленной Исполнителем сметы работ, Заказчик в праве пригласить 3-ю сторону для дополнительной оценки предоставленного Исполнителем дефектного акта, а также сметы

equipment, replace or clean the serviced elements.

Maintenance work is carried out on a periodic basis, depending on the serviced system from once a month to once a year, in accordance with the schedule of work and recommendations from equipment manufacturers, ensuring that the warranty is maintained during the warranty period.

Before signing the service agreement, the Customer and the Contractor shall compile a list of critical spare parts and inventory (spare parts), which the Contractor must purchase under the service agreement and be ready to use in case of emergency situations related to equipment or parts failure. The cost of the spare parts must be included in the price of the service agreement.

The result of the maintenance is an Act of completed work with an indication of the planned work performed, identified malfunctions and recommendations for their elimination.

Upon detection of malfunctions, the Contractor, together with the Customer, forms a defective Certificate, which lists the equipment or its components that need to be replaced. After that, the Contractor makes an estimate of the work, taking into account the amount of necessary work and the necessary equipment / spare parts that will be purchased by the Contractor to restore the system's operability. The Customer, in case of agreement with the provided estimate, coordinates and pays for the cost estimate provided by the Contractor under a separate contract to restore the system's operability. If the Customer does not agree with the estimate of work provided by the Contractor, the Customer has the right to invite the 3rd party for an additional assessment of the defective act provided by the Contractor, as well as the estimate of work. After that, the Customer, together with the Contractor, based on the received technical opinion of the 3rd party, re-approves the cost estimate. The Customer's invitation to the 3rd party to clarify the cost estimate is carried out at the

работ. После чего Заказчик совместно с Исполнителем, на основании полученного технического заключения 3-й стороны, повторно согласовывает смету работ. Приглашение Заказчиком 3-й стороны для уточнения сметы работ выполняется за счёт средств Заказчика и не влияет на сумму подписанного Исполнителем Сервисного договора.

1.2 Ремонт/замена:

Работы по ремонту и/или замене выполняются на основании замеченных недостатков, выявленных при профилактическом визите или сервисном обслуживании, либо по факту выхода из строя оборудования;

Оборудование либо ремонтируется, либо заменяется в т.ч. из ЗИП;

Результатом выполненных работ является Акт выполненных работ, с указанием об устранении неисправности, гарантия на выполненные работы;

Гарантия на выполненные работы по ремонту оборудования составляет 6 мес. с даты окончания работ и подписания Акта выполненных работ.

1.3 Профилактические визиты:

Профилактические визиты включают в себя внешний осмотр, проверку работоспособности оборудования, отсутствие внешних дефектов оборудования, проверку текущих показателей работы оборудования (показания на дисплеях, сигнальные лампы).

Профилактические визиты производятся на периодической основе, 1 раз в неделю.

2. Состав систем ЦОД

- Система стоек;
- Система бесперебойного питания;
- Система электроснабжения;
- Система освещения;

expense of the Customer and does not affect the amount of the Service Agreement signed by the Contractor.

1.2 Repair/replacement:

Repair and/or replacement work is performed on the basis of noticed deficiencies identified during a preventive visit or maintenance, or upon equipment failure.;

The equipment is either being repaired or replaced, including from spare parts;

The result of the work performed is an Act of work performed, with an indication of troubleshooting, a guarantee for the work performed.;

The warranty for the completed equipment repair works is 6 months from the date of completion of the work and the signing of the Act of Completed Work.

1.3 Preventive visits:

Preventive visits include an external inspection, checking the operability of the equipment, the absence of external defects in the equipment, checking the current performance of the equipment (readings on the displays, warning lights).

Preventive visits are made on a periodic basis, 1 time per week.

2. Composition of data center systems

Rack system;

Uninterruptible power supply system;

Power supply system;

Lighting system;

Air conditioning system;

Automatic gas fire extinguishing system (AGPT);

Access control and management system.

- Система кондиционирования;
- Система автоматического газового пожаротушения (САГПТ);
- Система контроля и управления доступом.

3. Состав работ, выполняемых в процессе сервисного обслуживания

3.1 Система стоек

Ежеквартальные проверки:

- визуальный осмотр стоек на предмет механических повреждений;
- проверку крепежных конструкций, протяжка при необходимости;
- проверку работоспособности и исправности петель, замков и ручек стоек, включая элементы «холодного коридора» ремонт или замена при необходимости;
- составление отчета для Заказчика.

3.2 Система бесперебойного питания (ИБП)

Ежеквартальные проверки:

- проверку соответствия помещения предъявляемым требованиям;
- визуальный осмотр внешнего и внутреннего состояния ИБП, включающий:
 - проверку электрических соединений блоков и узлов;
 - проверку состояния плат и прочих компонентов;
 - проверку конденсаторов по постоянному напряжению;
 - проверку работы вентиляторов;
 - очистку от пыли электронных блоков и силовых частей ИБП;
- проверку основных режимов работы ИБП:
 - нормальный режим;
 - режим работы от батарей;
 - работа в режиме – автоматический by-pass;
 - работа в режиме – ручной by-pass;

3. The scope of work performed during the maintenance process

3.1 Stand system

Quarterly Inspections:

Visual inspection of the racks for mechanical damage;
 Inspection of fastening structures, broaching if necessary;
 Checking the operability and serviceability of hinges, locks and handles of racks, including elements of the "cold corridor" repair or replacement if necessary;
 Preparation of a report for the Customer.

3.2 Uninterruptible Power Supply System (UPS) Quarterly checks:

Checking the compliance of the premises with the requirements;
 Visual inspection of the external and internal condition of the UPS, including:

- checking the electrical connections of the units and assemblies;
- checking the condition of the boards and other components;
- checking the capacitors for constant voltage;
- checking the operation of the fans;
- dust removal of electronic components and UPS power units;

• Checking the main UPS operation modes:

- normal mode;
- Battery operation mode;
- operation in the automatic by-pass mode;
- operation in the manual by-pass mode;

• Measurement of UPS input and output parameters as part of:

- input voltages;
- frequency of the input voltage;
- input currents;
- output voltages;

- измерение входных и выходных параметров ИБП в составе:
 - входные напряжения;
 - частота входного напряжения;
 - входные токи;
 - выходные напряжения;
 - выходные токи;
 - частота выходного напряжения;
- сравнение результатов измерений и расчета с индикацией, выдаваемой на мониторе ИБП и другими системами мониторинга;
- калибровку параметров, измеряемых ИБП (в случае необходимости) - нагрузку необходимую для калибровки обеспечивает Заказчик;
- проверку состояния аккумуляторных батарей без разборки:
 - по напряжению на каждой аккумуляторной батарее или на сборке из трех аккумуляторных батарей (только для батарейных массивов, состоящих из отдельных АКБ, расположенных на стеллажах);
 - проверку напряжения на батарейном модуле (в случае использования модулей быстрой замены);
- проверку времени работы от аккумуляторных батарей путем полного контрольного разряда на номинальную нагрузку Заказчика (проведение ручного теста батарей, при котором выясняется реальная оставшаяся емкость аккумуляторных батарей);
- контрольную проверку реакции ИБП на пропадание входного напряжения;
- контроль дополнительных плат управления и контроля, входящих в состав ИБП (сухие контакты, сетевое управление и т.п.); при необходимости обновление ревизий;
- консультацию Заказчика при необходимости дополнительного обслуживания или дополнительных мер по защите оборудования;
- составление отчета для Заказчика.

- output currents;
- frequency of the output voltage;
- Comparison of measurement and calculation results with the display displayed on the UPS monitor and other monitoring systems;
- Calibration of the parameters measured by the UPS (if necessary)
 - the load required for calibration is provided by the Customer;
- Checking the condition of the batteries without disassembly:
 - According to the voltage on each battery or on an assembly of three batteries (only for battery arrays consisting of separate batteries located on racks);
 - Checking the voltage on the battery module (in case of using quick-change modules);
- Checking the battery life by performing a full control discharge at the Customer's rated load (performing a manual battery test to determine the actual remaining battery capacity);

Control check of the UPS's response to a loss of input voltage;
 Monitoring of additional control and monitoring boards included in the UPS (dry contacts, network management, etc.); if necessary, updating revisions;
 Customer consultation if additional maintenance or additional equipment protection measures are required;

Preparation of a report for the Customer.

Work on dust removal and checking of electrical connections of blocks and nodes of the uninterruptible power supply system is performed when the equipment is completely disconnected from the mains!

Работы по очистке от пыли и проверка электрических соединений блоков и узлов системы бесперебойного питания выполняются при полном отключении оборудования от сети!

3.3 Система электроснабжения

Ежегодные проверки:

- визуальный осмотр щитового оборудования и автоматов;
- очистку элементов системы от пыли;
- проверку механической надежности электрических соединений;
- проверку проводов и кабелей на отсутствие внешних механических повреждений;
- проверку предохранителей (при их наличии), при необходимости замену;
- протяжку элементов крепления и кабельной продукции при необходимости;
- выборочную проверку температуры соединений и автоматов на нагрев пирометром;
- составление отчета для Заказчика.

Работы по очистке от пыли и проверка электрических соединений блоков и узлов системы электроснабжения выполняются при полном отключении оборудования от сети!

3.4 Система освещения

Ежегодные проверки:

- визуальный осмотр светильников и элементов крепления;
- очистку светильников от пыли при необходимости;
- протяжку электрических соединений при необходимости;
- замену неисправных ламп светильников при необходимости;
- составление отчета для Заказчика.

3.3 Power supply system

Annual inspections:

Visual inspection of panel equipment and automatic machines;
Cleaning of system elements from dust;
Checking the mechanical reliability of electrical connections;
Checking wires and cables for external mechanical damage;

Check fuses (if any), replace if necessary;

Broaching of fastening elements and cable products, if necessary;
Random temperature testing of connections and automatic machines for heating with a pyrometer;
Preparation of a report for the Customer.

Work on dust removal and checking of electrical connections of blocks and nodes of the uninterruptible power supply system is performed when the equipment is completely disconnected from the mains!

3.4 Lighting system

Annual inspections:

Visual inspection of fixtures and fasteners;

Cleaning of lamps from dust if necessary;

Broaching of electrical connections if necessary;
Replacement of defective lamp fixtures if necessary;
Preparation of a report for the Customer.

3.5 Ventilation system

Quarterly checks:

3.5 Система вентиляции

Ежеквартальные проверки:

- проверку работы электродвигателей вентиляторов, при необходимости набивку смазки в подшипники;
- проверку состояния электроаппаратуры и управляющей цепи; подтягивание резьбовых соединений проводов на клеммных коробках, при необходимости замену предохранителей, наконечников, зачистку контактов;
- проверку подключения датчиков к электронной плате;
- тестирование пульта управления по заводским и установочным параметрам;

3.6 Система кондиционирования

Ежеквартальные проверки:

- проверку креплений, исправности ограждений и конструкций внутренних агрегатов кондиционеров (активный пол);
- проверку состояния испарителя и его очистка при загрязнении;
- проверку рабочих давлений холодильного контура и при необходимости дозаправка системы хладагентом;
- проверку работы электродвигателей вентиляторов внутренних и наружных блоков, при необходимости набивку смазки в подшипники;
- проверку состояния силовой электроаппаратуры и управляющей цепи; подтягивание резьбовых соединений проводов на клеммных коробках, при необходимости замену предохранителей, наконечников, зачистку контактов;
- проверку подключения трубопровода к компрессорно-конденсаторному блоку;
- проверку подключения датчиков к электронной плате;
- проверку качества контактов датчиков с теплообменниками;
- тестирование пульта управления по заводским и

Checking the operation of the fan motors, if necessary, packing grease into the bearings;

Checking the condition of electrical equipment and the control circuit; tightening the threaded connections of wires on terminal boxes, if necessary, replacing fuses, ferrules, stripping contacts;

Checking the connection of sensors to the electronic board;
Testing of the control panel according to factory and installation parameters;

3.6 Air conditioning system

Quarterly checks:

Checking the fasteners, serviceability of fences and structures of internal units of air conditioners (active floor);

Checking the condition of the evaporator and cleaning it in case of contamination;

Checking the operating pressures of the refrigeration circuit and, if necessary, refilling the system with refrigerant;

Checking the operation of the electric motors of the fans of the indoor and outdoor units, if necessary, packing grease into the bearings;

Checking the condition of the power electrical equipment and the control circuit; tightening the threaded connections of the wires on the terminal boxes, if necessary, replacing fuses, ferrules, stripping contacts;

Checking the pipeline connection to the compressor and condenser unit;

Checking the connection of sensors to the electronic board;

Checking the quality of sensor contacts with heat exchangers;

Testing of the control panel according to factory and installation parameters;

Checking the condition of the air filter of the indoor unit of the air conditioner, if necessary, flushing;

Checking the condensate drain line;

Checking the operation of the condensate drain pump (if available);

- установочным параметрам;
- проверку состояния воздушного фильтра внутреннего блока кондиционера, при необходимости промывку;
- проверку линии отвода конденсата;
- проверку работы насоса отвода конденсата (при наличии);
- очистку входных и выходных жалюзи внутреннего блока;
- чистку корпуса внешнего блока, удаление при необходимости посторонних предметов;
- контроль температуры сухого воздуха на входе внутреннего блока;
- контроль температуры сухого воздуха на выходе внутреннего блока;
- просмотр журналов событий и данных оборудования (если существуют для данного вида оборудования);
- краткие пояснения по правильной эксплуатации холодильного оборудования обслуживающему персоналу;

3.7 Система автоматического газового пожаротушения (САГПТ)

Ежеквартальные проверки:

- внешний осмотр системы;
- проверку исправности трубопроводной и запорной арматуры;
- проверку контроллеров и модулей системы в тестовом режиме;
- проверку и очистку датчиков сигнализации при необходимости;
- проверку работоспособности системы автономного питания блока управления;
- просмотр журналов событий и данных оборудования (если существуют для данного вида оборудования);

3.8 Система контроля и управления доступом

Ежеквартальные проверки:

- визуальный осмотр системы;

Cleaning of the entrance and exit blinds of the indoor unit;
Cleaning the case of the outdoor unit, removing foreign objects if necessary;
Control of the dry air temperature at the entrance of the indoor unit;
Control of the dry air temperature at the outlet of the indoor unit;
View event logs and hardware data (if available for this type of hardware);
Brief explanations on the proper operation of refrigeration equipment for maintenance personnel;

3.7 Automatic gas fire extinguishing system

Quarterly checks:

External inspection of the system;
Checking the serviceability of pipeline and shut-off valves;
Checking the controllers and modules of the system in test mode;
Check and clean alarm sensors if necessary;

Checking the operability of the autonomous power supply system of the control unit;
View event logs and hardware data (if available for this type of hardware);

3.8 Access control and management system

Quarterly inspections:

visual inspection of the system;
checking the alarm and monitoring system;

checking the operability of door closers and electromagnetic locks;
checking the functionality of the readers;
checking the health of the UPS from a backup power source;

- проверку сигнализации и мониторинга системы;
- проверку работоспособности доводчиков и электромагнитных замков;
- проверка работоспособности считывателей;
- проверку работоспособности ИБП от резервного источника питания;
- проверку работоспособности СКУД при поступлении сигнала "Пожар";
- проверку работоспособности зон охранной сигнализации (шлейфы, извещатели)
- просмотр журналов событий и данных оборудования (если существуют для данного вида оборудования);
- краткие пояснения по правильной эксплуатации оборудования СКУД обслуживающему персоналу при необходимости;
 - составление отчета для Заказчика.

3.9 Профилактические визиты

Еженедельные проверки:

- Визит специалиста Сервисного центра на площадку Заказчика для проведения диагностики и ремонтно-восстановительных работ;

Время осуществления визитов – по рабочим дням (понедельник – пятница) с 9:00 до 18:00 часов.

3.10 Предоставление услуги «Горячая линия»:

Консультации по телефону или электронной почте по вопросам настройки, диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ.

Время осуществления консультаций – по рабочим дням (понедельник – пятница) с 9:00 до 18:00 часов.

Реакция предполагает обратный звонок специалиста

checking the functionality of the ACS when a "Fire" signal is received;
checking the operability of security alarm zones (cables, detectors)
View event logs and hardware data (if available for this type of hardware);

brief explanations on the proper operation of ACS equipment for maintenance personnel, if necessary;

preparation of a report for the Customer.

3.9 Preventive visits

Weekly checks:

Visit of a Service Center specialist to the Customer's site for diagnostics and repair and restoration work;

The time of visits is on working days (Monday – Friday) from 9:00 to 18:00.

3.10 Provision of the Hotline service:

Consultations by phone or e-mail regarding setup, troubleshooting, and repair work.

The consultation time is on working days (Monday – Friday) from 9:00 to 18:00.

The response involves a callback from a Service Center specialist to determine the technical details of the problem, consultation, and, if necessary, initiation of work.

The response time of the Service Center specialist is within 4 hours of business hours after the service request is placed.

Сервисного центра для определения технических подробностей проблемы, консультацию и при необходимости инициацию работ.

Время реакции специалиста Сервисного центра – в течение 4 часов рабочего времени после размещения запроса на обслуживание.

4. Требования к исполнителю

Исполнитель должен обладать необходимым опытом и ресурсами для предоставления услуги по сервисному обслуживанию центров обработки данных, иметь аккредитацию предприятия изготовителя модуля ЦОД

Под опытом может пониматься как непосредственное осуществление сервисного обслуживания существующих объектов других Заказчиков Исполнителем, так и опыт построения подобных объектов Исполнителем.

В техническом предложении необходимо приложить список подобных проектов за последние 10 лет, а также список привлекаемых сотрудников.

Для проведения регламентированного технического обслуживания инженерных систем ЦОД Исполнитель привлекает инженеров, обладающих достаточными знаниями, подтвержденной квалификацией и опытом для проведения необходимых работ. Список специалистов Исполнителя, работающих на объекте, должен быть представлен службам безопасности Заказчика на согласование в течение 5 рабочих дней после подписания Договора.

Для взаимодействия по всем рабочим вопросам Заказчику выделяется технический менеджер, осуществляющий организацию и контроль всех работ, проводимых в ЦОД.

Технический менеджер обеспечивает:

- организацию и контроль плановых работ специалистов Исполнителя;
- контроль за соблюдением всех необходимых требований технической безопасности при проведении работ

4. Requirements for the contractor

The contractor must have the necessary experience and resources to provide data center maintenance services and be accredited by the manufacturer of the data center module.

Experience can be understood as the direct implementation of maintenance of existing facilities of other Customers by the Contractor, as well as the experience of building similar facilities by the Contractor.

The technical proposal should include a list of similar projects over the past 10 years, as well as a list of employees involved.

To carry out regulated maintenance of data center engineering systems, the Contractor engages engineers with sufficient knowledge, proven qualifications and experience to carry out the necessary work. The list of Contractor's specialists working at the facility must be submitted to the Customer's security services for approval within 5 working days after signing the Contract.

To interact on all work issues, the Customer is assigned a technical manager who organizes and monitors all work carried out in the data center.

The technical manager provides:

- organization and control of planned work by the Contractor's specialists;
- monitoring compliance with all necessary technical safety requirements when carrying out work by the Contractor's specialists;
- coordination of interaction between the Contractor's specialists and the Customer;
- drawing up and keeping up-to-date a detailed plan for the provision of services/performance of work;
- personal presence at the facility to monitor the work performed;

- специалистами Исполнителя;
- координацию взаимодействия специалистов Исполнителя и Заказчика;
- составление и поддержание в актуальном состоянии детального плана предоставления услуг/выполнения работ;
- личное присутствие на объекте с целью контроля выполненных работ;
- выяснение причин возникновения аварии/сбоя в работе инженерных систем и выработки плана корректирующих/превентивных действий;
- участие, в случае необходимости, в устранении аварий инженерных систем ЦОД;
- выполнение внеплановых выездов.

5. Время и условия оказания услуг

Первая линия технической поддержки и общий режим оказания услуг технической поддержки ЦОД Заказчика предоставляется в рабочее время в режиме 8 часа в сутки, 5 дней в неделю, исключая праздничные и выходные дни. Без постоянного присутствия представителей Исполнителя на площадке Заказчика.

Запросы принимаются по единому номеру телефона, посредством почтового сообщения, либо через сервисдеск систему Исполнителя.

- Время оказания услуг с 9:00 до 18:00 часов местного времени.
- Время принятия запроса в работу – 2 часа с момента регистрации обращения.
- Максимальное время прибытия специалиста на площадку Заказчика:
- Эскалация инцидентов в службу поддержки производителя, с целью обеспечения работоспособности существующей

finding out the causes of the accident/failures in the operation of engineering systems and the development of a corrective/preventive action plan;
participation, if necessary, in troubleshooting data center engineering systems;
making unscheduled trips.

5. Time and conditions of service provision

The first line of technical support and the general mode of providing technical support services to the Customer's data center are provided during business hours, 8 hours a day, 5 days a week, excluding holidays and weekends. Without the constant presence of the Contractor's representatives on the Customer's site.

Requests are accepted by a single phone number, by mail, or through the Contractor's service desk system.

- Service delivery time is from 9:00 a.m. to 6:00 p.m. local time.
- The time for accepting a request is 2 hours from the moment of registration of the request.
- The maximum time of arrival of a specialist at the Customer's site:
- Escalation of incidents to the manufacturer's support service, in order to
- ensuring the operability of the existing infrastructure;
- Unlimited number of Requests per year;
- Assignment of dedicated technical managers of the Contractor's company to the Customer, who carry out a full service cycle within the framework of the contract.

инфраструктуры;

- Неограниченное количество Обращений, в год;
- Закрепление за Заказчиком выделенных технических менеджеров компании Исполнителя, осуществляющих полный цикл обслуживания в рамках договора.

Для проверки состояния принимаемого на обслуживание оборудования специалистом Сервисного центра производится предварительный визит-обследование, по результатам которого подписывается Акт приемки оборудования на техническое обслуживание.

Для повышения эффективности поддержки Исполнитель по согласованию с Заказчиком может установить на поддерживаемое оборудование, специализированное диагностическое программное обеспечение.

To check the condition of the equipment accepted for maintenance, a Service Center specialist makes a preliminary inspection visit, according to the results of which an Act of acceptance of the equipment for maintenance is signed.

In order to increase the effectiveness of support, the Contractor, in agreement with the Customer, may install specialized diagnostic software on the supported equipment.