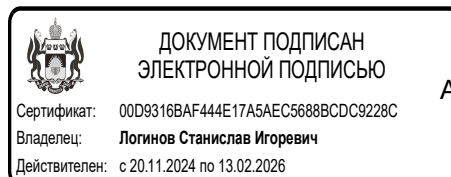
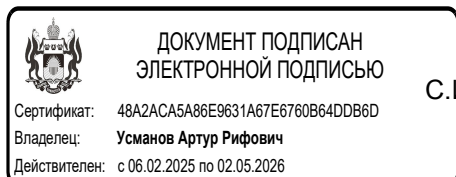


СОГЛАСОВАНО:
Департамент информатизации
Тюменской области

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

Заместитель Губернатора Тюменской области
Директор Департамента информатизации
Тюменской области

Директор



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 услуг, оказываемых на платной основе, по размещению информационных ресурсов на серверном оборудовании Центра обработки данных Правительства.

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 — 10 000 Гб;
- вычислительные ядра — 64 шт.;
- ОЗУ — 512 Гб.

1.4. Стоимость Услуг определяется в соответствии с тарифами, утвержденными Распоряжением Департамента информатизации от 25.12.2017 г. №17-р (в редакции Распоряжения Департамента информатизации от 11.12.2025 г. №15-р).

2. Термины и определения

2.1. Исполнитель услуги: Государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области».

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 Исполнителем услуги возмездный договор об оказании Услуг:

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 автономного 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 должен направить максимально подробную информацию, описывающую инцидент на контактный e-mail, указанный 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 (три) рабочих дня до проведения профилактических работ.

4. Заключение договора на оказание услуги

4.1. Для заключения договора на оказание Услуги Заказчик направляет письмо-заявку (по форме Приложения 1 к настоящему регламенту) на электронную почту Учреждения: **citto@72to.ru**.

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

4.3. 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.

Заявка на виртуальные ресурсы

Дата заполнения	
Версия документа	

№ п/п	Наименование	Содержание
	Наименование информационной системы (далее — ИС)	Официальное наименование ИС, полное и краткое
	Назначение ИС	Область деятельности
	Статус	Государственная / иная
	Пользователи ИС	Государственные служащие / муниципальные служащие / публичная
	Владелец ИС	Сведения о субъекте, осуществляющем деятельность по эксплуатации ИС (наименование, почтовый адрес, телефон, e-mail, ФИО руководителя, ФИО ответственного)
	Ответственный за ИС	ФИО ответственного
	Администратор ИС	
	Предполагаемая дата выделения виртуального сервера	ДД-ММ-ГГГГ
	Режим использования ИС	Рабочая неделя (8 x 5); 24 x7; 365 дней и т.д
	Уровень доступности, %	99,5

Объем выделяемого виртуального ресурса:

Наименование	Количество	Срок предоставления
Предоставление услуг виртуального сервера: 1 ядро x 2,7 ГГц ОЗУ 4.0 Gb		
Предоставление услуг ОЗУ: 1.0 Gb		
Предоставление услуг хранилища данных 120 IOPS		