

Оглавление:

Регламент оказания услуг дата-центра	2
Регламент оказания услуг создания сайтов	8
Регламент оказания услуг технической поддержки	11



ВЕБ-РАЗРАБОТКА | ДАТА-ЦЕНТР
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА | ФАРМ-СТУДИЯ

Регламент оказания услуг дата-центра

1. Состав услуг

- 1.1. Услуги размещения сервера, аренды сервера, аренды стойки, аренды половины стойки включают:
 - 1.1.1. Установку, сопровождение, мониторинг, базовую поддержку программного обеспечения;
 - 1.1.2. Аренду места в телекоммуникационной стойке в дата-центре;
 - 1.1.3. Выделение статического IP-адреса и сеть /64 адресов IPv6;
 - 1.1.4. Управление PTR-записью;
 - 1.1.5. Монтаж и демонтаж оборудования;
 - 1.1.6. АВР для серверов с одним БП;
 - 1.1.7. Безлимитный канал 100 Мбит/с;
 - 1.1.8. Подключение KVM;
 - 1.1.9. Проведение работ в рамках типовых заявок;
 - 1.1.10. Резервная розетка;
 - 1.1.11. Резервный Ethernet-порт;
 - 1.1.12. Место для запчастей объемом до 20×30×50 см;

2. Классификация заявок

- 2.1. Типовое обращение:
 - 2.1.1. Посещение дата-центра;
 - 2.1.2. Перезагрузка, включение, выключение, визуальный осмотр, изменение конфигурации, проверка доступности, монтаж, демонтаж оборудования;
 - 2.1.3. Замена патч-корда, кабеля питания;
 - 2.1.4. Подключение KVM;
 - 2.1.5. Выделение, замена, удаление IP-адреса;
 - 2.1.6. Внесение изменений в PTR-запись;
 - 2.1.7. Настройка и установка ОС, выполнение базовых команд в консоли.
- 2.2. Нестандартное обращение:
 - 2.2.1. Диагностика, сборка оборудования;
 - 2.2.2. Запрос услуг по администрированию;
 - 2.2.3. Консультация специалиста;
 - 2.2.4. Прочие запросы.
- 2.3. Инцидент - событие частичной деградации сервиса.
- 2.4. Авария - событие полной недоступности сервиса.
- 2.5. Исходящее обращение, направленное Заказчику:
 - 2.5.1. Запрос на получение информации
 - 2.5.2. Информирование об аварийной ситуации;
 - 2.5.3. Запрос согласования услуг по инициативе Исполнителя;
 - 2.5.4. Согласование плановых работ;
 - 2.5.5. Информирование о поступившей претензии.

3. Время реакции и режим работы

- 3.1. Заявки и уведомления системы мониторинга обрабатываются круглосуточно.
- 3.2. Время реакции и выполнения заявки с момента регистрации:

Тип заявки	Время реакции	Срок выполнения
типовое обращение	30 минут	2 часа
нестандартное обращение	30 минут	3 рабочих дня
инцидент	30 минут	2 часа
авария	30 минут	1 час
исходящее обращение	3 рабочих дня, со стороны Заказчика	не предусмотрено

- 3.3. Сроки обработки обращения могут быть увеличены в зависимости от сроков получения уточняющей информации и производственной необходимости Заказчика.

4. Оценка качества услуг

- 4.1. Для обеспечения контроля качества и скорости реакции Заказчик может оценить положительно или отрицательно каждое сообщение посредством соответствующего интерфейса.
- 4.2. По факту каждой отрицательной оценки проводится проверка непосредственным руководителем и сообщается о результатах.
- 4.3. Заказчик имеет возможность в течение 4 (четырёх) дней заново открыть ранее закрытое обращение в случае, если заявка не была выполнена.
- 4.4. Заказчик может обратиться с жалобой к директору:
<https://itsoft.ru/feedback/#chief>.
- 4.5. Заказчик может разместить отзыв о работе Исполнителя на публичных площадках <https://itsoft.ru/lk/response/>.

5. Характеристики дата-центра

- 5.1. Дата-центр Tier III соответствует его уровню по классификации Uptime Institute.
- 5.2. Время бесперебойной работы (uptime) дата-центра Tier II соответствует его уровню по классификации Uptime Institute.

6. Гарантии

- 6.1. В случае выхода из строя арендованного оборудования Исполнитель обязуется произвести замену в течение 1 рабочего дня.
- 6.2. В случае выхода из строя размещенного Заказчиком оборудования Исполнитель, при наличии подходящей замены, обязуется оперативно предоставить ее Заказчику во временное пользование до 5 рабочих дней.

7. Порядок посещения дата-центра

- 7.1. Режим для посещения:
 - 7.1.1. Дата-центра Tier III - круглосуточно ежедневно;
 - 7.1.2. Дата-центра Tier II - ежедневно с 10:00 до 22:00.
- 7.2. Посещение осуществляется по заявке, поданной не позднее, чем за 1 час до прибытия, содержащей:
 - 7.2.1. Дату и время посещения;
 - 7.2.2. ФИО;
 - 7.2.3. Номер транспортного средства;
 - 7.2.4. Цель посещения.
- 7.3. Правила посещения дата-центра:
 - 7.3.1. Проход на территорию дата-центра и прилегающие площадки осуществляется строго по пропускам и в сопровождении сотрудников Исполнителя;
 - 7.3.2. Пропуск выдается на основании документа, удостоверяющего личность;
 - 7.3.3. Перемещение по территории дата-центра осуществляется в соответствии с указаниями сопровождающего сотрудника Исполнителя;
 - 7.3.4. Во время нахождения на территории дата-центра посетитель обязан носить пропуск так, чтобы его было видно;
 - 7.3.5. На территории дата-центра запрещено производить звукозапись, фото, кино, видеосъемку без соответствующего разрешения;
 - 7.3.6. Монтаж и демонтаж оборудования в стойки осуществляется сотрудниками Исполнителя;
 - 7.3.7. По требованию Заказчика Исполнитель обязуется предоставить рабочее место и необходимый инструмент для проведения работ с оборудованием за пределами машинного зала.

8. Порядок приемки-передачи оборудования

- 8.1. Приемка-передача оборудования в дата-центре осуществляется на основании акта с указанием конфигурации:
 - 8.1.1. Производитель;
 - 8.1.2. Модель и количество процессоров;
 - 8.1.3. Модель, объем и количество жестких дисков;
 - 8.1.4. Модель и объем оперативной памяти;
 - 8.1.5. Количество и мощность блоков питания;
 - 8.1.6. Тип корпуса оборудования;
 - 8.1.7. Серийный номер.
- 8.2. Приемка-передача оборудования в аренду Заказчику и его возврат осуществляется на основании заявки.
- 8.3. Получить оборудование в дата-центре от имени Заказчика может:
 - 8.3.1. Лицо имеющее право действовать без доверенности от имени Заказчика согласно ЕГРЮЛ;
 - 8.3.2. Сам Заказчик как физлицо или индивидуальный предприниматель;
 - 8.3.3. Лицо с доверенностью от имени Заказчика. Доверенность должна быть либо нотариальной, либо оформленной в нашем офисе, либо

подписанной усиленной квалифицированной цифровой подписью и направленной нам через систему ЭДО.

- 8.4. Исполнитель предоставляет оборудование в аренду Заказчику течение 5 рабочих дней с момента поступления предоплаты согласно выставленному счету.
- 8.5. Датой прекращения оказания услуги размещения оборудования считается дата выдачи оборудования Заказчику.
- 8.6. Заказчик обязан изменить пароль на доступ к серверу, предоставленный ему Исполнителем.

9. Доставка

- 9.1. В случае доставки оборудования в дата-центр курьерскими службами:
 - 9.1.1. С момента получения оборудования Исполнитель обязуется произвести монтаж в срок из расчета 1 час на каждые 2 единицы оборудования при наличии схемы коммутации и оповестить Заказчика;
 - 9.1.2. Заказчик обязуется укомплектовать оборудование заранее согласованным и подписанным комплектом документов;
 - 9.1.3. Исполнитель не несет ответственность за ущерб, нанесенный оборудованию в процессе транспортировки курьерской службой;
 - 9.1.4. По запросу Заказчика Исполнитель обязуется возместить стоимость доставки оборудования Заказчика из любого города России следующими курьерскими службами: СДЭК, ПЭК, Деловые линии.
 - 9.1.5. Доставка оборудования в дата-центр может быть реализована силами Исполнителя по договоренности;
- 9.2. В случае доставки оборудования Заказчику:
 - 9.2.1. При отправке оборудования курьерской службой, доставка осуществляется за счет Заказчика;
 - 9.2.2. Передача оборудования представителям Заказчика осуществляется на основании подписанного Сторонами акта приемки-передачи.

10. Методы и порядок коммуникаций

- 10.1. Коммуникации осуществляются круглосуточно, одним из следующих способов:
 - 10.1.1. Через систему заявок в личном кабинете, расположенном по адресу <https://itsoft.ru/lk/>;
 - 10.1.2. По телефону службы технической поддержки: +7 (495) 988-3041;
 - 10.1.3. По электронной почте с адресов уполномоченных представителей Заказчика на адрес исполнителя: dc@itsoft.ru;
 - 10.1.4. В Telegram: @itsoft_bot.
- 10.2. Порядок идентификации Заказчика Исполнителем:
 - 10.2.1. Авторизация в личном кабинете при его использовании;
 - 10.2.2. Адрес уполномоченного представителя, при использовании электронной почты;

- 10.2.3. SMS-код, отправленный на мобильный телефон уполномоченного представителя при использовании Telegram или телефонном звонке;
- 10.2.4. В случае невозможности идентификации Заказчика Исполнитель вправе отказать в обработке обращения.
- 10.3. Обработка обращений:
 - 10.3.1. Обращения по общим вопросам, не связанным с предоставлением, изменением информации, проведением работ с оборудованием Заказчика могут направляться любым из способов, указанных в пункте 10.1. и не требуют идентификации;
 - 10.3.2. Обращения, предполагающие выдачу, предоставление, изменение информации о Заказчике, проведение работ с оборудованием требуют идентификации, поэтому должны подаваться только через личный кабинет или в Telegram.

11. Ответственность

- 11.1. Исполнитель несет ответственность:
 - 11.1.1. в случае недоступности услуг по вине Исполнителя за каждый час простоя сервиса в размере 1% от суммы ежемесячного платежа;
 - 11.1.2. за каждый факт превышения регламентных сроков обработки заявки в размере 1% от суммы ежемесячного платежа.
- 11.2. Компенсация может быть истребована в течение 1 месяца с момента нарушения обязательств.



ВЕБ-РАЗРАБОТКА | ДАТА-ЦЕНТР
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА | ФАРМ-СТУДИЯ

Регламент оказания услуг создания сайтов

1. Предоставляемая Заказчиком информация

- 1.1. Для оказания услуг Заказчику необходимо предоставить:
 - 1.1.1. брендбук или элементы фирменного стиля в редактируемых графических форматах;
 - 1.1.2. финальный контент для всех страниц сайта;
 - 1.1.3. задание на разработку.

2. Технические требования к качеству

- 2.1. Тестирование результата выполнения услуг осуществляется при помощи сервисов или их аналогов:
 - 2.1.1. валидация HTML-кода (<https://validator.w3.org/>);
 - 2.1.2. типограф (<http://typograf.ru/>);
 - 2.1.3. орфография (<https://text.ru/>);
 - 2.1.4. оптимизация загрузки сайта (<https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/>);
 - 2.1.5. корректное отображение (<https://crossbrowsertesting.com/>) в последних версиях топ-7 браузеров по рейтингу Яндекса (<https://radar.yandex.ru/browsers>).
- 2.2. Разрабатываемые интерфейсы должны соответствовать предоставленным гайдлайнам или брендбуку Заказчика.

3. Имущественные и интеллектуальные права

- 3.1. Если в процессе оказания услуг по настоящему Договору будут получены результаты, способные к правовой охране и подпадающие под действие статей 1255 и 1259 ГК РФ, то исключительные права на такие результаты переходят к Заказчику одновременно с подписанием акта об оказании услуг и оплатой Заказчиком.
- 3.2. Стороны договорились о том, что на всех страницах сайта будет размещена ссылка на сайт Исполнителя на срок не менее 3-х лет с момента запуска проекта. Код ссылки:

```
<div style="display: inline-block; padding-left: 6em; text-align: left; white-space: nowrap;"> <a href="http://itsoft.ru" target="_blank" style="position: relative;">
Создание сайтов <svg style="position: absolute; right: 108%; top: -0.4em; width: 5.5em; height: 3.1em; display: block; fill: #0C5A97;" width="87" height="49"
xmlns="http://www.w3.org/2000/svg" viewBox="0 0 363.6875 201.875"> <path
d="m329.7,0c-21.1,0.371-36.95,9.058-45.16,23.09-5.134,8.771-6.656,21.77-8.531,34.44-0.212,1.431-0.8062,6.37-1.031,7.781-0.208,1.297-0.424,2.58-0.625,3.844h-8.469l-3.531,23.66h8.375c-3.395,23-5.872,42.04-9.438,65.66h-0.0312c-1.542,10.82-4.543,23.46-13.47,28.31l18.34,15.09c6.408-3.857,11.6-8.924,15.22-15.12,4.309-7.343,6.07-17.68,7.625-28.28h-0.125c5.436-34.97,14.5-97.63,14.75-99.47,2.286-16.36,3.171-34.09,22.03-33.88l4.1-25.15zm-313.1,39.03-2.97,20.35h29.22l2.875-20.34h-29.12zm49.88,1.125-4.406,28.59-8.375-0.03125-3.781,24.09,8.438,0-8.375,54.03,27.53,0,8.844-54.03,15.97,0,3.875-24.06-16.47-0.0625,4.438-28.53-27.69,0zm257.7,0-4.5,29-8,0-3.5,23.66,7.844,0-8.344,54.03,27.5,0,8.844-54.03,15.94,0,3.781-24.09-16.34-0.03125,4.438-28.53-27.66,0zm-185.3,26.94c-0.7169,0.01717-1.455,0.0375-2.188,0.09375-16.36,1.271-
```

29,11.63-
26.19,29.5,0.163,1.451,0.906,2.912,1.625,4.094,2.772,4.11,6.417,7.711,11.75,11.47,
3.917,2.759,11.42,6.355,12,11.47,0.595,5.077-3.641,8.146-10.38,7.375-5.429-1.405-
8.522-5.124-12.56-7.906-13.83,12.7с13.61,20.29,65.7,18.44,64.44-13.91-0.359-
9.369-6.174-14.48-11.47-18.56-2.799-2.164-5.621-3.65-9-6.031-2.299-1.619-7.029-
4.734-6.844-8.188,0.109-2.007,1.884-3.589,3.562-4.094,4.345-
1.312,8.749,2.044,11.47,3.812|12.28-12.56с-4.931-5.614-13.84-9.633-24.59-
9.375zm80.66,0.125с-0.9432,0.01375-1.902,0.04881-2.875,0.125-7.74,0.605-
13.55,2.238-19.03,4.75-5.545,2.551-10.16,6.02-13.91,9.531-6.46,6.062-14.82,16.95-
14.62,31.91,0.148,11.09,5.349,20,11.22,25.47,6.485,6.05,15.22,9.875,25.81,9.875,2
4.63,0,48.78-18.46,50.59-42.12,0.858-11.13-2.561-18.51-6.094-23.78-6.237-9.288-
16.95-15.96-31.09-15.75zm-207.6,1.5-11.87,78.12,29.22,0,11.53-78.12-
28.88,0zm203.9,19.9с6.513-0.2749,11.49,3.412,13.28,8.625,4.283,12.42-
5.193,28.93-17.66,30.22-6.036,0.621-11.48-2.849-13.59-6.781-5.787-10.75,1.298-
24.53,8.5-29.22,2.24-1.46,4.995-2.336,8.125-2.719,0.4474-0.05406,0.9096-
0.1067,1.344-0.125z"></path> </svg>
 Веб-студия <span
style="text-transform: lowercase;"><i>ITSOFT</i></div>

4. Гарантии

- 4.1. Гарантийный срок составляет 3 месяца с даты подписания акта об оказании услуг.
- 4.2. Исполнитель гарантирует исправление за свой счет ошибок, допущенных в ходе оказания услуг.
- 4.3. Исполнитель не гарантирует исправление ошибок, вызванных действиями Заказчика или третьих лиц.
- 4.4. Для обеспечения контроля качества и скорости реакции Заказчик может оценить положительно или отрицательно каждое сообщение посредством соответствующего интерфейса.
- 4.5. По факту каждой отрицательной оценки проводится проверка непосредственным руководителем и сообщается о результатах.
- 4.6. По запросу Заказчика Исполнитель проводит одно бесплатное обучение представителя Заказчика по работе с системой управления сайтом в объеме, не превышающем 4 часов.
- 4.7. Стороны несут ответственность за нарушение сроков исполнения обязательств в размере 0,1% от стоимости услуги за каждый календарный день просрочки.



ВЕБ-РАЗРАБОТКА | ДАТА-ЦЕНТР
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА | ФАРМ-СТУДИЯ

Регламент оказания услуг технической поддержки

1. Классификация заявок

- 1.1. Типовое обращение:
 - 1.1.1. размещение или редактирование контента;
 - 1.1.2. создание новых страниц и разделов;
 - 1.1.3. модификация верстки;
 - 1.1.4. оптимизация скорости работы сервиса;
 - 1.1.5. функциональное тестирование;
 - 1.1.6. установка и настройка счетчиков;
 - 1.1.7. консультация специалиста.
- 1.2. Нестандартное обращение:
 - 1.2.1. доработка существующего функционала;
 - 1.2.2. разработка нового функционала и модулей;
 - 1.2.3. дизайн интерфейсов, разработка баннеров;
 - 1.2.4. нагрузочное тестирование;
 - 1.2.5. прочие запросы.
- 1.3. Инцидент - событие частичной деградации сервиса.
- 1.4. Авария - событие полной недоступности сервиса.
- 1.5. Исходящее обращение, направленное Заказчику:
 - 1.5.1. запрос согласования регулярных услуг;
 - 1.5.2. запрос согласования услуг по инициативе Исполнителя;
 - 1.5.3. информирование о срабатывании системы мониторинга;
 - 1.5.4. запрос на получение информации.
- 1.6. Регулярное обслуживание:
 - 1.6.1. настройка и обслуживание системы мониторинга;
 - 1.6.2. обновление ПО;
 - 1.6.3. антивирусная проверка;
 - 1.6.4. обслуживание системы резервного копирования;
 - 1.6.5. аудит логов и параметров системы.

2. Время реакции и режим работы

- 2.1. Аварии и уведомления системы мониторинга обрабатываются круглосуточно.
- 2.2. Типовые обращения, нестандартные обращения и инциденты обрабатываются по рабочим дням с 10:00 до 19:00 по московскому времени.
- 2.3. Время реакции и выполнения заявки с момента регистрации:

Тип заявки	Время реакции	Срок выполнения
типовое обращение	2 рабочих часа	3 рабочих дня
нестандартное обращение	2 рабочих часа	7 рабочих дней
инцидент	1 рабочий час	8 рабочих часов
авария	30 минут, круглосуточно	2 часа, круглосуточно

исходящее обращение	3 рабочих дня, со стороны Заказчика	не предусмотрено
---------------------	-------------------------------------	------------------

- 2.4. В случае использования стороннего хостинг-провайдера сроки могут быть увеличены на время ответа технической поддержки провайдера.

3. Оценка качества услуг

- 3.1. Для обеспечения контроля качества и скорости реакции Заказчик может оценить положительно или отрицательно каждое сообщение посредством соответствующего интерфейса.
- 3.2. По факту каждой отрицательной оценки проводится проверка непосредственным руководителем и сообщается о результатах.

4. Необходимая информация

- 4.1. Для оказания услуг Заказчику необходимо предоставить:
- 4.1.1. Актуальные доступы:
- 4.1.1.1. название домена;
 - 4.1.1.2. адрес административной панели;
 - 4.1.1.3. логин и пароль администратора панели управления;
 - 4.1.1.4. порт ssh/sftp-сервера;
 - 4.1.1.5. логин и пароль для доступа к ssh/sftp;
 - 4.1.1.6. логин и пароль для доступа к базе данных;
 - 4.1.1.7. логин и пароль для доступа к сервисам: Яндекс.Метрика, Яндекс.Вебмастер, Google Analytics, Google Tag Manager, Google Search Console.
- 4.1.2. Информацию о планируемых событиях за 5 рабочих дней:
- 4.1.2.1. работы третьих лиц на обслуживаемых ресурсах;
 - 4.1.2.2. рекламная кампания: сроки и количество посетителей;
 - 4.1.2.3. резкое увеличение объема задач;
 - 4.1.2.4. прочие события, влияющие на объем и качество оказываемых услуг.

5. Технические требования к качеству

- 5.1. Тестирование результата выполнения услуг осуществляется при помощи сервисов или их аналогов:
- 5.1.1. валидация HTML-кода (<https://validator.w3.org/>);
 - 5.1.2. типограф (<http://typograf.ru/>);
 - 5.1.3. орфография (<https://text.ru/>);
 - 5.1.4. оптимизация загрузки сайта (<https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/>);
 - 5.1.5. корректное отображение (<https://crossbrowsertesting.com/>) в последних версиях топ-7 браузеров по рейтингу Яндекса (<https://radar.yandex.ru/browsers>).
- 5.2. Разрабатываемые интерфейсы должны соответствовать предоставленным гайдлайнам или брендбуку Заказчика.

6. Резервное копирование

- 6.1. При использовании хостинга Исполнителя резервное копирование осуществляется со следующей частотой: ежедневно, еженедельно, ежемесячно, ежегодно; хранится последняя копия.
- 6.2. При использовании услуг стороннего хостинг-провайдера резервное копирование осуществляется только в случае предоставления Заказчиком места для хранения.
- 6.3. Для сайтов под управлением 1С-Битрикс резервное копирование осуществляется в облако штатными средствами системы управления, при наличии оплаченной и активированной лицензии.

7. Мониторинг

- 7.1. Основные параметры мониторинга обслуживаемых сервисов:
 - 7.1.1. доступность сервера;
 - 7.1.2. код статуса ответа сервера;
 - 7.1.3. наличие контрольной фразы в ответе сервера;
 - 7.1.4. скорость отдачи 1-го байта;
 - 7.1.5. скорость загрузки сайта;
 - 7.1.6. срок регистрации доменного имени;
 - 7.1.7. срок действия SSL-сертификата;
 - 7.1.8. срок действия лицензии 1С-Битрикс;
 - 7.1.9. нагрузка на CPU;
 - 7.1.10. использование оперативной памяти;
 - 7.1.11. нагрузка на дисковую подсистему;
 - 7.1.12. свободное место на диске.
- 7.2. Исполнитель самостоятельно принимает меры по идентификации и устранению причин частичной или полной недоступности сервиса в сроки, указанные в разделе 2.

8. Гарантии

- 8.1. Гарантийный срок составляет 12 месяцев с даты приёма оказанных услуг.
- 8.2. Исполнитель гарантирует:
 - 8.2.1. исправление за свой счет ошибок, допущенных в ходе оказания услуг по заявкам Заказчика;
 - 8.2.2. устранение ошибок верстки, выявленных в гарантийный период, проявляющихся в браузерах последней версии на момент выполнения заявки.
- 8.3. Исполнитель не гарантирует:
 - 8.3.1. исправление ошибок, вызванных действиями Заказчика или третьих лиц, в том числе в случае взломов и хакерских атак;
 - 8.3.2. исправление ошибок, в случае предоставления Заказчиком доступов третьим лицам.

9. Ответственность

- 9.1. Исполнитель несет ответственность:

- 9.1.1. в случае использования вычислительных ресурсов Исполнителя за каждый час простоя сервиса в размере $1/150$ от суммы ежемесячного платежа;
 - 9.1.2. за каждый факт превышения регламентных сроков обработки заявки в размере $1/300$ от суммы ежемесячного платежа;
 - 9.1.3. за каждую заявку, выполненную с нарушением технических требований в размере $1/300$ от суммы ежемесячного платежа.
- 9.2. Компенсация может быть истребована в течение 1 месяца с момента нарушения обязательств.