



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.