

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО НЕТФОКС
Богданов А.Г.

«___» _____ 20___ г.

Регламент 4
к Договору об оказании услуг
Введено в действие
03 апреля 2017 г.

Регламент взаимодействия Службы поддержки Исполнителя и Заказчика

Исполнитель:

- обеспечивает предоставление услуг надлежащего качества, обеспечивает работу оборудования и программного обеспечения в составе предоставляемых услуг;
- выполняет мониторинг работы оборудования и программных средств для своевременного устранения нештатных ситуаций;
- производит необходимые работы по обновлению и перенастройке программного обеспечения для обеспечения актуального состояния безопасности и функциональности предоставляемого ПО;
- производит необходимые работы по обновлению используемого парка оборудования;
- принимает своевременные меры по устранению нештатных ситуаций в своей зоне ответственности.

Заказчик:

- обеспечивает работоспособность прикладного программного обеспечения (сценариев, веб-страниц), установленного им самостоятельно (ПО Заказчика);
- своевременно выполняет обновление ПО Заказчика и поддерживает его соответствие предоставляемому Исполнителем ПО и оборудованию, требованиям безопасности;
- обеспечивает защиту ПО Заказчика и данных своего аккаунта.

Порядок обращений и срок их рассмотрения:

- техническая поддержка Заказчика осуществляется на основании запроса (тикета), сформированного через тикет Личного кабинета <https://my.netfox.ru>
- запрос обрабатываются в порядке их поступления.
- запросы, полученные посредством прочих способов связи (ICQ, по телефону, в чате поддержки), к

рассмотрению не принимаются. Подобные средства связи рассматриваются только как средство личного общения.

- задача, поставленная в запросе, должна быть сформулирована точно, без возможности допущения разночтений в понимании ее описания, с указанием времени, цитированием ошибок.
- время ответа на запросы не может превышать 12-24 часов, кроме случаев, когда ответ на запрос объективно не может занимать меньшее количество времени. Вне очереди могут обрабатываться экстренные запросы. Экстренной может считаться заявка с просьбой о восстановлении функционирования основных сервисов.
- в случае сбоя или аварии, после завершения восстановительных работ Исполнителем, Заказчик обязан в течении недели провести ревизию работы сайта. Претензии со стороны Заказчика по работе серверов или сайтов принимаются в течении недели (7 календарных дней).

1. Хостинг, шаред хостинг, хостинг cloudlinux

Заказчик самостоятельно:

- устраняет ошибки в используемых скриптах, коде сайта, системе управления сайтом (CMS);
- обновляет CMS;
- решает проблемы, связанные с работой CMS и пользовательских скриптов;
- устанавливает необходимые права на папки, файлы для корректного функционирования;
- управляет записями DNS и несет ответственность за вносимые изменения;
- поддерживает актуальность используемого ПО;
- следит за совместимостью версий используемого ПО на предоставляемой Услуге.

2. Виртуальные, арендуемые, размещаемые серверы.

Заказчик самостоятельно:

- администрирует сервер;
- устанавливает, настраивает ПО: веб-сервера, FTP-сервера, сервера баз данных, и т. п.;
- конфигурирует параметры любого ПО, установленного на сервере;
- производит аудит нагрузки, создаваемой внутри сервера, выявляет паразитное ПО, возможные пути взлома сервера через ПО, установленное на нем;
- устанавливает и администрирует веб-сайты, панели управления, и т. д.;
- планирует нагрузки от выполняемых задач, в зависимости от выделяемых физических ресурсов (мощность процессора, память, объем диска).

4. Стойки, стеллажи, размещаемые серверы:

- администрирование этого типа услуг производится клиентом самостоятельно;
- физический доступ к оборудованию предоставляется в рабочие дни, рабочее время, в заранее согласованное время, не ранее чем за три рабочих дня.

Исполнитель не производит:

- консультации по веб-дизайну, веб-программированию, созданию сайтов, использованию

прикладных программ;

- консультации по использованию или настройке программного обеспечения на компьютерах Заказчика;
- консультации по особенностям использования CMS;
- консультации касающиеся поисковой оптимизации и продвижения сайтов.
- обучение;
- действия, запрошенные в отношении ресурсов, размещенных вне технической площадки;
- решение проблем, обусловленных неполадками на каналах передачи данных, находящихся за пределами ЦОД;
- изменение различных паролей доступа, в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Заказчиком.

Исполнитель производит:

- физический доступ в выходные, праздничные дни, не рабочее время по согласованной заявке, не ранее чем за неделю, согласно тарифам Приложение №2.
- решение не штатных ситуаций Заказчика, согласно тарифам Приложение №2.

Порядок блокировки и ограничения услуг:

- Исполнитель производит блокировку услуги без предварительного уведомления пользователя, за рассылку спама, наличие вредоносных файлов, попытки взлома, нарушение Законодательства Российской Федерации, и т.д.;
- Исполнитель применяет частичное ограничение или полную остановку предоставления любой услуги;
- Исполнитель может информировать Заказчика о полной или частичной блокировке с указанием причины блокировки;
- Исполнитель полностью блокирует оказание услуг за игнорирование уведомлений об: аномальной сетевой активности, наличии предполагаемых уязвимостей, подозрительных и вредоносных файлов.

Порядок снятия блокировки

Для снятия блокировки Заказчик должен устранить причину блокировки, указанную Исполнителем. После подачи Заказчиком заявки на снятие блокировки, Исполнитель проверяет наличие проблемы, послужившей причиной блокировки и, в случае её отсутствия, восстанавливает оказание Услуг.