**РЕГЛАМЕНТ**

Взаимодействия при ОКАЗАНИи сервисов

хостинг центра ООО «М+»

РПРВ \_\_\_\_\_\_\_

Оглавление

[1. Область применения 3](#_Toc332988074)

[2. Термины и определения 3](#_Toc332988075)

[3. Обозначения и сокращения 4](#_Toc332988076)

[4. Общие положения 4](#_Toc332988077)

[5. Взаимодействие Исполнителя и Заказчика при оказании услуг 5](#_Toc332988078)

[6. Порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика при оказании услуг 5](#_Toc332988079)

[7. Отчетность, предоставляемая Исполнителем. 7](#_Toc332988080)

[8. Ответственность сторон 8](#_Toc332988081)

[9. Прекращение обслуживания 8](#_Toc332988082)

[10. Ограничения сервисов 8](#_Toc332988083)

[11. Ограничение ответственности Исполнителя 10](#_Toc332988084)

# Область применения

* 1. Совместная работа Заказчика и Исполнителя регламентируется сводом технических и административных правил.
  2. Настоящий Регламент взаимодействия при оказании ИТ услуг Хостинг центра ООО «М+» (далее - Регламент) устанавливает порядок взаимодействия между подразделениями, оказывающими ИТ услуги, и клиентами, использующих услуги Хостинг Центра.
  3. Настоящий Регламент обязателен к применению работниками служб и структурных подразделений Исполнителя, оказывающих ИТ услуги.
  4. Основой взаимоотношений является договор на оказание услуг.

# Термины и определения

* 1. **Компания, Заказчик, Клиент** – Организация или физическое лицо, с которым заключен договор на предоставление ИТ услуг.
  2. **Общество, Исполнитель** – хостинг центр, оказывающий услуги в соответствии с договором на оказание услуг.
  3. **Договор** - обязательное соглашение между двумя сторонами, которое определяет договоренности по предоставлению конкретных услуг.
  4. **Соглашение об уровне сервиса (SLA)** - письменное соглашение между поставщиком сервиса и Заказчиком, в котором изложены согласованные уровни обслуживания.
  5. **Поставщик услуг** - подразделение Исполнителя, фактически осуществляющее предоставление услуг потребителям услуг на основании договора и внутренних положений Общества.
  6. **Пользователь** – сотрудник Заказчика, непосредственно подающий Заявки по инцидентам и Запросы на обслуживание.
  7. **ИТ услуга** - совокупность технических и программных средств, относящихся к ИТ, обслуживаемая и поддерживаемая поставщиком ИТ услуг, которая обеспечивает автоматизацию одного или нескольких бизнес-процессов Заказчика и способствует достижению его бизнес-целей.
  8. **ИТ-специалист** – сотрудник подразделения Исполнителя, оказывающего ИТ услуги.
  9. **Персональный менеджер** – специалист Исполнителя, назначенный в момент заключения договора, персонально ответственный за конкретного Заказчика.
  10. **ServiceDesk** – подразделение Исполнителя, выполняющее функции службы сервисной поддержки.
  11. **Запрос на изменение** – запрос на любое изменение.
  12. **Запрос на обслуживание** - зафиксированное требование клиента на потребность в обслуживании в рамках предоставляемых ему услуг или компонентов их образующих, но не связанное со сбоем в инфраструктуре ИТ.
  13. **Заявка, Запрос** – обращение пользователя с сообщением о сбое (инциденте), запросом на обслуживание, запросом на изменение.
  14. **Инициатор** - Пользователь Заказчика, непосредственно, подающие Заявки и Запросы.
  15. **Инцидент** – любое событие, которое не является частью стандартных операций услуги или сервиса и вызывает, или может вызвать, прерывание обслуживания или снижение качества сервиса.

# Обозначения и сокращения

* 1. **ИТ** – информационные технологии;
  2. **SLA** – соглашение об уровне сервиса;
  3. **ЦОД** – Центр Обработки Данных;

# Общие положения

* 1. Цель Регламента – установление единой четкой политики в области взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем.
  2. Назначение Регламента – описание прав и обязанностей Заказчика и Исполнителя в процессе сотрудничества.
  3. Исполнитель оказывает услуги, т.е. обеспечивает непрерывную работоспособность технических ресурсов, связанных с предоставлением услуг.
  4. Исполнитель прилагает все усилия для того, чтобы хостинг соответствовал современным техническим требованиям.
  5. Исполнитель вправе отказать в технической поддержке и не оказывать дальнейшую техническую поддержку Пользователю и Инициатору Заказчика в том случае, если обращение к сотрудникам компании исполнителя носит заведомо оскорбительный характер.
  6. Исполнитель осуществляет обмен с заказчиками - юридическими лицами - бухгалтерскими документами в соответствии с действующими правилами бухгалтерского учета на территории РФ.
  7. Акты и счета-фактуры формируются по мере оказания услуг по календарным месяцам. Счет-фактура на аванс формируется на авансовое пополнение лицевого счета.
  8. Акты и счета-фактуры раз в месяц бесплатно отправляются на указанный заказчиком почтовый адрес обычным письмом Почтой России.
     1. За надежность и скорость работы почты исполнитель ответственности не несет.
     2. Копии актов и счетов-фактур бесплатно и без ограничений направляются по запросу через Персонального менеджера.
  9. Заказчик может в любой момент заказать доставку дубликатов актов, счетов-фактур, договора об оказании услуг, а также акт сверки. Услуга повторной отправки документов платная.
  10. В целях проверки соблюдения требований безопасности Исполнитель оставляет за собой право производить периодическое сканирование файлов, размещаемых Заказчиком на серверах Исполнителя.
  11. Официальные сообщения для Заказчиков выставляются на официальном сайте Исполнителя и/или передаются по электронной почте.
  12. Услуги Исполнителя могут использоваться только в законных целях.

# Взаимодействие Исполнителя и Заказчика при оказании услуг

* 1. Взаимодействие может осуществляться только в рамках следующих процессов Заказчика:
     1. Запрос на обслуживание;
     2. Возникновение инцидентов;
     3. Запрос на изменение:
        1. Установка нового сервиса, услуги или оборудования;
        2. Изменение существующего сервиса, модернизация и реконструкция существующего (уже размещенного) оборудования.
  2. Исполнитель обеспечивает поддержку процессов управления Обслуживанием, Инцидентами и Изменениями.
  3. Взаимодействие Заказчика и Исполнителя осуществляется только через единую точку приема и обработки заявок - ServiceDesk, одним из следующих способов:
     1. Телефонный звонок на номер - +7 (4722) 23-10-31;
     2. Письмо на электронный адрес - [servicedesk@m-plus.su](mailto:servicedesk@m-plus.su).
  4. Исполнитель взаимодействует с Заказчиком только в рамках оказываемых Исполнителем услуг по договорам, заключенным между Заказчиком и Исполнителем.
     1. В случае отсутствия договора на оказание услуг – услуги не оказываются.
     2. В случае отсутствия услуги в рамках заключенного договора услуга может быть оказана по соглашению сторон в соответствии с положениями п.7.4.
  5. Схема взаимодействия описана на схеме:



* 1. В случае необходимости взаимодействия в рамках прочих процессов Заказчика, Исполнитель по соглашению сторон, основываясь на имеющихся компетенциях, может принимать участие в таких процессах.

# Порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика при оказании услуг

* 1. Взаимодействие при возникновении обращения.
     1. В случае возникновения обращения по услуге или сервису, входящим в договор, Инициатор подает заявку Исполнителю через ServiceDesk.
     2. Исполнитель проверяет наличие соответствующего договора и определяет услугу, в рамках которой возникло обращение.
     3. Исполнитель регистрирует обращение и оказывает необходимую консультационную помощь.
     4. В случае невозможности оперативного ответа по обращению Инициатора, специалист ServiceDesk принимает все возможные меры для ответа по возникшему обращению, а именно: осуществляет горизонтальную эскалацию запроса.
     5. В случае невозможности ответа на обращение Инициатора, обращение заносится в базу данных Исполнителя. Ответ на такое обращение должен быть дан в течение 24 часов с момента обращения.
     6. Закрытие заявки осуществляется сразу после ответа.
  2. Взаимодействие при возникновении инцидентов.
     1. При возникновении инцидента с услугой, сервисом или оборудованием, входящими в договор, Инициатор подает заявку на устранение Инцидента Исполнителю через ServiceDesk.
     2. Исполнитель проверяет наличие соответствующего договора и определяет услугу, в рамках которой возник Инцидент и передает заявку на исполнение.
        1. Исполнитель регистрирует заявку и отправляет Инициатору уведомление о регистрации;
        2. Инициатор может получать информацию о стадии выполнения заявки от Исполнителя путем запроса статуса заявки.
        3. Закрытие заявки после окончания работ согласовывается с Инициатором. Если Инициатор подтверждает завершение запроса, запрос закрывается. Если Инициатор отклонил завершение запроса, запрос отправляется на доработку. Если Инициатор не подтвердил завершение запроса в течение 40 рабочих часов (1 календарная неделя), то запрос считается подтвержденным и автоматически закрывается.
     3. ServiceDesk контролирует исполнение заявки на протяжении всего времени устранения, осуществляет вертикальную и горизонтальную эскалации, принимает все возможные меры для устранения возникшего инцидента.
  3. Взаимодействие при запросах на изменение.
     1. При возникновении запроса на изменение по услуге или сервису, входящими в договор, Инициатор подает заявку Исполнителю через персонального менеджера.
     2. Исполнитель определяет договор, в рамках которого возник запрос на изменение.
     3. В случае запроса на изменение на оборудовании Заказчика с Инициатором согласовывается время и место проведения изменений.
     4. В случае запроса на изменение в услуге, сервисе или оборудовании Исполнителя персональный менеджер определяет техническую возможность и сроки проведения изменения, а также стоимостные параметры изменения. Персональный менеджер осуществляет постановку задачи через ServiceDesk ИТ службам Исполнителя.
     5. Обо всех стадиях запроса на изменение Исполнитель уведомляет Заказчика и Инициатора.
     6. ServiceDesk контролирует прохождение запроса на изменение на протяжении всего времени исполнения.
  4. Определение объема, состава оказываемых ИТ услуг в рамках процессов управления инцидентами и изменениями.
     1. Оказание ИТ услуг, оговоренных соответствующим договором.
        1. При наличии договора и определения в предмете договора перечня услуг и сервисов, Исполнитель оказывает ИТ услуги в полном объеме.
        2. Заявки принимаются на исполнение в рамках условий, описанных в п.6.
        3. Исполнитель гарантирует качество, оговоренное в соответствующем SLA к оказываемой ИТ услуге.
     2. Оказание ИТ услуг с пометкой «Срочно».
        1. Оказание ИТ услуг, представленных в договоре, срок оказания которых не соответствует ограничениям, установленным в SLA, производится на основании отдельных заявок Заказчика.
        2. Заказчик заполняет заявку с указанием услуги, перечня работ, их количество, срок выполнения и отправляет на ServiceDesk.
        3. Исполнитель приступает к исполнению заявки немедленно после поступления.
        4. Заказчик гарантирует оплату услуг в соответствии с фактическим объемом и фактическими сроками.
     3. Оказание дополнительных ИТ услуг, не представленных в сервисном договоре.
        1. Оказание дополнительных ИТ услуг и/или сервисных услуг, не представленных в договоре, срок оказания которых не соответствует ограничениям, установленным в SLA, производится на основании отдельных заявок Заказчика, фиксирующих формы и сроки выполнения услуг.
        2. Заказчик заполняет заявку соответствующей формы, с указанием услуги, перечня работ, их количество, срок выполнения и отправляет на ServiceDesk.
        3. Исполнитель подготавливает расчет стоимости и представляет для согласования Заказчику.
        4. Заявка считается принятой только после согласования и подписания ее Заказчиком и Исполнителем.
        5. В исключительных случаях, при необходимости срочного оказания, Исполнитель может оказывать услуги после поступления заявки, не дожидаясь согласования, при условии наличия гарантийного письма или прочих гарантийных обязательств Заказчика.
        6. Исполнитель оказывает дополнительные услуги в полном объеме и в оговоренные сроки.
        7. Исполнитель оставляет за собой право отказаться от выполнения услуг, если состав, перечень и объем услуг не соответствует представленным в заявке.

# Отчетность, предоставляемая Исполнителем.

* 1. По итогам работы в учетном периоде, Исполнитель представляет Заказчику отчет об оказанных услугах в рамках соответствующего сервисного договора.
  2. Под отчетом понимается акт предоставленных услуг.
  3. Если требуется расширенный и детальный отчет о предоставленных услугах, то такой факт оговаривается отдельно и решается в индивидуальном порядке.
  4. Отчет подписывается Исполнителем и Заказчиком и подтверждает состав и объем, оказанных в учетном периоде услуг.
  5. Если не оговорено иное, то за учетный период принимается 1 (один) календарный месяц.

# Ответственность сторон

* 1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего регламента Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с положениями соответствующих договоров и действующего законодательства РФ.
  2. Инициатор обращается к Исполнителю только через Единую точку приема и обработки заявок – Service Desk.
  3. Исполнитель обращается к Заказчику по каналам связи, указанным в соответствующем договоре.
  4. Заказчик обращается к Исполнителю только в рамках предоставляемых сервисов и услуг.

# Прекращение обслуживания

* 1. Любые действия с данными, принадлежащими Заказчику, осуществляются с обязательным уведомлением по электронной почте. Уведомление может отправляться после наступления событий, указанных в п.10, в случаях, если события носили аварийных характер, угрожали целостности хостинг площадки или отдельных ее частей, а также данным, принадлежащим другим пользователям услуг.
  2. Исполнитель вправе:
     1. оперативно останавливать оказание услуг в том случае, если дальнейшее оказание услуг явным образом нарушает регламент хостинга (в части Общих правил), либо иным образом несет угрозу работоспособности оборудования или серверного ПО Исполнителя;
     2. приостановить действие любого аккаунта, в случае, если он будет неоправданно перегружать вычислительные ресурсы сервера и рекомендовать переключение на тарифные планы с большим количеством ресурсов (расширенными квотами).
  3. Исполнитель имеет право прекратить предоставление Заказчику Услуг и расторгнуть Договор в случае, если Заказчик систематически нарушает пункты настоящего Регламента и не реагирует на предписания Исполнителя по устранению замечаний. Остаток неиспользованных средств со счета Заказчика в этом случае не возвращается.

# Ограничения сервисов

* 1. Исполнитель не может гарантировать предоставление услуг в следующих случаях:
     1. Исполнитель не может гарантировать наличие требуемых заказчиком технологий и решений, если они не описаны в технической документации Исполнителя или в документации продуктов и их комбинаций, используемых на серверах Исполнителя;
     2. Исполнитель не гарантирует возможность установки дополнительных компонент, модулей и т.п. по просьбе Заказчика, если имеется объективная техническая причина, препятствующая работе этих компонент.
  2. Исполнитель не несет ответственности за скорость и надежность работы международной системы DNS, в частности:
     1. За скорость регистрации доменных имен.
     2. За скорость переноса доменных имен между DNS серверами.
     3. За неправомочное кеширование доменных имен DNS серверами пользователей интернета.
  3. Исполнитель вправе отказать в услугах или изменить условия предоставления услуг (тарифный план, параметры оплаты, технические параметры) в следующих случаях:
     1. Нарушение пунктов договора об оказании услуг (если договор не подписан, он работает в режиме оферты, не теряя своей силы), в том числе:
        1. Отсутствия оплаты услуг.
        2. Неверная контактная или юридическая информация.
        3. Превышение предела услуг, доступных в тарифном плане.
     2. Нарушение сетевого этикета или других принятых норм поведения, описанных в разделе «Общие правила».
     3. Нарушение законодательства и норм авторского права.
     4. Перегрузка серверов Исполнителя программными средствами пользователей.
     5. Превышение стандартных норм и правил потребления трафика.
  4. В случае грубых нарушений данного регламента или норм закона Исполнитель вправе отказать в возврате аванса, внесенного за услуги, до официального разрешения спорной ситуации судебными органами.
  5. Информация, размещаемая Заказчиком, должна соответствовать следующим требованиям:
     1. Соответствие российскому и международному законодательству.
     2. Соответствие нормам авторского права.
     3. Не вызывать протестов сетевой общественности, соответствовать принятым нормам сетевого этикета.
     4. Не содержать вредоносных, вирусных, и других подобных средств и намерений.
  6. Запрещается размещение эротических материалов любого характера.
  7. Исполнитель оставляет за собой право, но не гарантирует перенос виртуальных ресурсов на другое аппаратное обеспечение, но в любом случае с параметрами не хуже, определенным на момент заключения договора.
  8. ServiceDesk может давать советы и оказывать помощь в оптимизации, но не гарантирует помощь в решении проблем производительности пользовательских скриптов.
  9. На хостинге запрещаются следующие виды деятельности:
     1. Размещение сайтов, предназначенных для совершения мошеннических действий, в том числе, но не исчерпывая:
        1. Выманивание паролей, подделка внешнего вида под другие сайты.
        2. Обман посетителей, сбор денег обманным путем, т.п.
        3. Рассылка спама и сообщений, которые могут быть приняты за спам.
        4. В том числе запрещено размещение сайтов и реклама услуг, рекламируемых спамом, который рассылается без использования технических средств хостинга. Факт рассылки устанавливается с помощью независимых сетевых служб, аналогичных SpamCop, а также по совокупности очевидных признаков.
     2. Нарушение общепринятого сетевого этикета, в том числе, но не исчерпывая:
        1. Грубый индекс-спам (обман поисковых машин с помощью средств, не содержащих информационной сущности и бесполезных человеку).
     3. Запрещается размещение проектов и служб, имеющих любое отношение к генерации мусорного контента для обмана поисковых систем.
     4. Запрещается создание любых технических служб, отличных от информационных сайтов или служб без согласования с администрацией хостинга, в том числе, но не исчерпывая:
        1. Создание прокси-серверов и их аналогов, средств массового доступа к другим сайтам и службам.
        2. Средства массового анализа и обработки данных.
        3. Создание чатов, средств мгновенного обмена сообщениями, подобных служб.
        4. Запрещается попытки нелегального доступа к закрытой информации и нарушение норм безопасности, в том числе, но не исчерпывая:
        5. Взлом сайтов, получение закрытых данных, как сайтов хостинга, так и внешних сайтов и ресурсов.
        6. Подбор паролей, сетевые атаки, флуд (перегрузки оборудования или информационных каналов/лимитов).
  10. Трафик, генерируемый ресурсами пользователя, считается бесплатным при соблюдении описанных ниже условий.
      1. Если исходящий трафик ресурса составляет меньше 100 гбайт в месяц, трафик считается бесплатным в любом случае.
      2. Если исходящий трафик ресурса составляет больше 100 гбайт в месяц и соответствует стандартам "российского" бесплатного трафика:
      3. Исходящий трафик превышает входящий.
      4. Исходящий российский трафик превышает исходящий зарубежный трафик или зарубежный превышает российский менее чем на 100 гбайт в месяц.
      5. Сайт не является технической службой или файловым архивом, создающим стабильный большой зарубежный трафик (более 30 гбайт).
      6. В случае невыполнения условий бесплатного трафика и отсутствия компромиссного решения Исполнитель имеет право отказать в предоставлении услуг.

# Ограничение ответственности Исполнителя

* 1. Сеть Интернет представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций. Это объединение является децентрализованным, и единого, общеобязательного свода правил (законов) пользования сетью Интернет не установлено. Несмотря на вышесказанное, существуют общепринятые нормы работы в сети Интернет (см. http://www.ofisp.org), направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети не мешала работе других пользователей. Основным принципом их действия является следующее положение: правила использования любых ресурсов Интернет (от почтового ящика до сервера и канала связи) определяют владельцы этих ресурсов и только они. Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов. Клиент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования. В соответствии с этим положением, любые действия Клиента, вызывающие жалобы владельцев других сетей, серверов, информационных ресурсов, новостных конференций, списков рассылки и т.п., нарушающие правила пользования соответствующими ресурсами, недопустимы.
  2. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Исполнителя.
  3. Исполнитель не несет ответственности за качество линий связи, если их организуют другие организации.
  4. Стороны не несут ответственности друг перед другом за упущенную выгоду или какие-либо иные косвенные убытки, а также освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств по Договору, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы.
  5. Сеть Интернет является добровольным объединением различных сетей, Исполнитель не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет. Исполнитель не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет. ЗАКАЗЧИК ПРИНИМАЕТ НА СЕБЯ ПОЛНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И РИСКИ, СВЯЗАННЫЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МАТЕРИАЛОВ, ИНФОРМАЦИИ, РЕКЛАМЫ, ТОВАРОВ И УСЛУГ, ПОЛУЧЕННЫХ ИМ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ.
  6. Исполнитель не дает никаких гарантий, явных или неявных, на любые товары, информацию и услуги, поставляемые через сеть Интернет. Исполнитель не несет ответственности за любые расходы Заказчика или ущерб, который может быть нанесен Заказчику, вследствие прямого или косвенного использования сети Интернет. Вся ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, оценок, услуг и другой информации, качества и свойств товаров, предоставляемых через Услуги или Интернет, лежит на Заказчике.
  7. Исполнитель не контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток, который МОЖЕТ ВКЛЮЧАТЬ НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫЕ ДЛЯ КЛИЕНТА МАТЕРИАЛЫ, В ЧАСТНОСТИ, ОТКРОВЕННО СЕКСУАЛЬНОГО ХАРАКТЕРА ИЛИ СОДЕРЖАЩИЕ ОСКОРБИТЕЛЬНУЮ ЛИЧНО ДЛЯ ЗАКАЗЧИКА ИНФОРМАЦИЮ, и не несет за них никакой ответственности.
  8. Заказчик полностью ответственен за сохранность своего пароля доступа и за убытки, могущие возникнуть по причине несанкционированного использования его канала доступа, если только несанкционированный доступ третьих лиц не вызван виновными действиями/бездействием со стороны Исполнителя. Клиенту рекомендуется регулярно менять свой пароль. Исполнитель НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И НЕ ВОЗМЕЩАЕТ УБЫТКИ, ВОЗНИКШИЕ ПО ПРИЧИНЕ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОГО ДОСТУПА ТРЕТЬИХ ЛИЦ К ИНФОРМАЦИИ ЗАКАЗЧИКА, если только несанкционированный доступ третьих лиц не вызван виновными действиями/бездействием со стороны Исполнителя.
  9. Заказчик несет полную ответственность за все обращения к Услугам и действия, предпринятые через обращение к Услугам, имевшие место при введении пользовательского имени и пароля Заказчика.