

Базовое соглашение о предоставлении услуг

1. Термины и определения

- 1.1. Услуги (описание тарифных планов приведено на сайте Провайдера: <http://www.inoventica-services.ru>)**
- 1.1.1. Услуги «Масштабируемый сервер Slidebar» «Масштабируемый сервер Slidebar KVM»** - возможность использования виртуального сервера с изменяемыми параметрами, установленными в виртуальной среде на платформах MS Hyper-V и KVM, в соответствии с настроенными условиями и временем их фактического потребления.
- 1.1.2. Услуги «Виртуальная машина Hyper-V R3» и «Виртуальная машина KVM»** - возможность использования виртуальной машины, установленной в виртуальной среде на платформах MS Hyper-V и KVM, в соответствии с условиями выбранного тарифного плана.
- 1.1.3. Услуги «Виртуальный хостинг на Windows» и «Виртуальный хостинг на Linux»** - возможность использования сервисов Абонентом для размещения веб-сайтов, веб-сервисов в соответствии с условиями выбранного тарифного плана.
- 1.1.4. Услуга «Выделенный сервер»** - возможность использования выделенного физического сервера, установленного в Центре обработки данных Провайдера и подключенного к сети Интернет в соответствии с условиями выбранного тарифного плана.
- 1.1.5. Услуга «Microsoft SharePoint»** - возможность удаленного использования сервисов Windows SharePoint Services пользователями Абонента в соответствии с условиями выбранного тарифного плана.
- 1.1.6. Услуга «Microsoft Dynamics CRM»** - возможность удаленного использования сервисов Microsoft Dynamics CRM пользователями Абонента в соответствии с условиями выбранного тарифного плана.
- 1.1.7. Услуга «Корпоративная почта Exchange»** - вид хостинга (приложение), при котором Абоненту выделяется отдельный почтовый сервер на базе MS Exchange.
- 1.1.8. Услуга «Виртуальный рабочий стол»** - пространство, являющееся заменой физическому компьютеру. Абонент получает полноценный доступ к рабочему месту посредством сети Интернет.
- 1.2. Инцидент**
- 1.2.1. Инцидент** – событие, обусловленное явной или предполагаемой, частичной недоступностью Услуги, в силу тех или иных причин.
- 1.2.2. Запрос Абонента об инциденте** – сообщение Абонента о полной или частичной недоступности услуги Провайдера, принимается по официальным адресам электронной почты и/или телефонам технической поддержки Провайдера.
- 1.2.3. Плановые работы** - комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Провайдера. Выполняются силами Провайдера и/или его контрагентов.
- 1.2.4. Срочные работы** – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Провайдера. Выполняются силами Провайдера и/или его контрагентов.
- 1.2.5. Сообщения типа «Предупреждение»** - автоматическое сообщение от системы мониторинга Провайдера, информирующее о некорректной работе Услуги.
- 1.2.6. Аварийная ситуация** – недоступность Услуги, вызванная неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Провайдера, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты.

2. Управление услугами

осуществляется Абонентом самостоятельно со страницы учетной записи (Личного кабинета) на сайте <https://lk.parking.ru/>.

- 2.1. Управление услугами «Масштабируемый сервер Slidebar» и «Масштабируемый сервер Slidebar KVM»** включает:
- выбор операционной системы при подключении услуги;
 - смена параметров предоставления услуги (количество процессорных ядер, оперативной памяти и размера жесткого диска);
 - создание/удаление доменных зон и записей DNS;
 - управление настройками домена и записями DNS;

- настройки домена, включая поддомены, адреса, узлы и т.д.;
- управление виртуальным сервером, включая изменение настроек доступа и его перезагрузку;
- изменения порядка использования загрузочных устройств;
- выделенный публичный IP-адрес;
- выбор ЦОД;
- подключение/отключение услуги «Защита от DDoS-атак» путем оформления заявки;
- установка и изменение порогов фильтрации трафика путем оформления заявки;
- восстановление резервной копии (сайты, базы данных) путем оформления заявки;
- подключение/отключение дополнительных услуг.

2.2. Управление услугами «Виртуальная машина Hyper-V R3» и «Виртуальная машина KVM» включает:

- выбор операционной системы при подключении услуги;
- создание/удаление доменных зон и записей DNS;
- управление настройками домена и записями DNS;
- настройки домена, включая поддомены, адреса, узлы и т.д.;
- управление виртуальным сервером, включая изменение настроек доступа и его перезагрузку;
- изменения порядка использования загрузочных устройств;
- выделенный публичный IP-адрес;
- выбор ЦОД;
- подключение/отключение услуги «Защита от DDoS-атак» путем оформления заявки;
- установка и изменение порогов фильтрации трафика путем оформления заявки;
- восстановление резервной копии (сайты, базы данных) путем оформления заявки;
- подключение/отключение дополнительных услуг.

Изменение конфигурационных параметров виртуальной машины при изменении тарифного плана в Личном кабинете Абонента может потребовать перезагрузки виртуальной машины. При этом недоступность системы в этот период времени не учитывается при подсчете времени доступности системы!

2.3. Управление услугами «Виртуальный хостинг на Windows» и «Виртуальный хостинг на Linux» включает:

- запуск/остановка сайта(ов);
- установка/удаление предустановленных систем управления сайтом;
- назначение/удаление поддоменов сайта;
- изменение версий активных приложений (.NET Framework, PHP);
- конфигурация DNS;
- изменение/загрузка баз данных (MSSQL, MySQL,);
- восстановление резервной копии (сайты, базы данных) путем оформления заявки.

2.4. Управление услугой «Выделенный сервер» включает:

- основные элементы управления услугой приведены на странице учетной записи Абонента;
- предоставление дистрибутивов;
- предоставление консольного доступа KVM в течение всего срока пользования услугой;
- выделенный публичный IP-адрес;
- хранилище объемом 10 Гб на FTP-сервере;
- подключение/отключение услуги «Защита от DDoS-атак» путем оформления заявки;
- установка и изменение порогов фильтрации трафика путем оформления заявки.

Первичную установку операционной системы осуществляет Провайдер. Дальнейшее управление сервером, в том числе, настройку операционных систем, серверного и прикладного программного обеспечения Абонент осуществляет самостоятельно.

Физический доступ Абонента к серверу не предоставляется.

В случае выхода из строя любого компонента сервера, кроме жесткого диска, Провайдер предоставляет Абоненту сервер аналогичной конфигурации с установленными в него жесткими дисками из вышедшего из строя сервера. Срок замены сервера указан в разделе «Параметры предоставления услуги».

В случае выхода из строя жесткого диска, Провайдер предоставляет Абоненту сервер аналогичной конфигурации с чистыми жесткими дисками и дополнительно подключенными к нему внешними дисками из вышедшего из строя сервера. Срок замены сервера указан в разделе «Параметры предоставления услуги». Период подключения дополнительных жестких дисков указан в разделе «Параметры предоставления услуги».

Изменение физических компонентов оборудования (апгрейд), не связанных с ликвидацией инцидента (изменение количества RAM, замена дисков, установка контроллеров и т.д.), не предусмотрено. Выкуп сервера, а также передача сервера и/или его компонентов на каких-либо других основаниях Абоненту не предусмотрены.

2.5. Управление услугой «Microsoft SharePoint» включает:

- заведение/удаление пользователей, объектов, узлов.

2.6. Управление услугой «Microsoft Dynamics CRM» включает:

- заведение/управление/удаление пользователей;

- управление лицензированием;
- управление названиями организаций.

2.7. Управление услугой «Корпоративная почта Exchange» включает:

- создание/удаление тарифного плана, почтового домена, почтового/ресурсного ящика, общей папки, списка рассылки, доменных зон и записей DNS;
- управление почтовым доменом, общими папками, списками рассылки, почтовыми/ресурсными ящиками, настройками домена и записями DNS;
- подключение/отключение дополнительных услуг.

2.8. Управление услугой «Виртуальный рабочий стол» включает:

- заведение/управление/удаление пользователей;
- подключение/отключение дополнительных услуг.

3. Зоны ответственности

3.1. В зоне ответственности Провайдера находится:

- инфраструктура Центра обработки данных (электропитание, климат-контроль, физическая безопасность и др.);
- каналы доступа в Интернет;
- сетевое оборудование;
- серверное оборудование;
- вспомогательные сервисы.

3.2. В зоне ответственности Абонента находится:

- установка и обеспечение работоспособности операционной системы, серверного и прикладного программного обеспечения, обеспечение информационной безопасности (firewall);

4. Мониторинг и доступность услуг

Мониторинг услуги осуществляется в соответствии с параметрами, указанными в разделе «Параметры оказания услуг».

Услуга считается доступной в случаях:

- отсутствия сообщений системы мониторинга;
- наличия сообщений типа «Предупреждение»;
- если услуга доступна в зоне ответственности Провайдера и не доступна в каких-либо сегментах сети Интернет.

Услуга считается недоступной с момента первого оповещения Провайдера об «Аварийной ситуации», отправленного системой мониторинга, и до получения Провайдером оповещения системы мониторинга о восстановлении работы услуги.

Доступность услуги измеряется в процентах от общего времени предоставления сервиса в течение 1 месяца за вычетом времени проведения плановых работ.

Провайдер обеспечивает доступность услуги в соответствии с параметрами, указанными в разделе «Параметры оказания услуги». За отклонение от указанных параметров доступности услуги Провайдер на основании заявления Абонента и после подтверждения факта недоступности Услуги производит компенсацию. Заявление пишется в свободной форме с авторизованного электронного адреса Абонента на адрес: support@parking.ru.

Гарантии Провайдера распространяются только на зону ответственности Провайдера, которая охватывает:

- сеть связи Провайдера;
- абонентские линии связи, если они предоставлены Абоненту Провайдером;
- окончное оборудование, если оно установлено Абоненту Провайдером, находится под управлением Провайдера, и его установка является частью услуг.

Если Услуга, находящаяся в зоне ответственности Провайдера, недоступна по вине Абонента (остановка, удаление виртуальной машины и т.п.), время восстановления системы исключается из расчета доступности сервиса.

5. Обработка инцидентов

В случае выявления недоступности Услуги извне (Абонент, пользователи Абонента и т.д.), максимально подробная информация об этом событии должна быть передана в виде электронного письма на контактный электронный адрес Провайдера support@parking.ru (раздел «Параметры оказания Услуги»).

В случае появления информации о недоступности Услуги извне или от служб мониторинга Провайдера, последний определяет причину недоступности Услуги и зону ответственности в течение срока, указанного в разделе «Параметры оказания Услуги».

Если недоступность Услуги произошла по вине Провайдера, последний самостоятельно ликвидирует причину.

6. Плановые (профилактические) работы и обновления программного обеспечения

Провайдер заранее, в срок не менее 2 (двух) дней, оповещает Абонента о проведении плановых работ и времени недоступности услуги. Исключением являются обновления системы безопасности, обозначенные разработчиком

программного обеспечения Microsoft как «критические». В таком случае оповещение может быть произведено по факту выполнения работ.

7. Резервное копирование и восстановление данных

Параметры резервного копирования указаны в разделе «Параметры оказания услуги».

8. Ответственные лица и порядок оформления заявок

Запросы на выполнение работ, не связанных с ликвидацией причин недоступности услуги, называются «Заявками на выполнение работ», которые выполняются в сроки, указанные в разделе «Параметры оказания услуги».

Заявка на выполнение работ оформляется в электронном виде на электронный адрес Провайдера и содержит максимально подробное описание работ (услуг). Срок и стоимость (если выполнение работ по заявке выходит за рамки данного Соглашения) выполнения заявки устанавливается Провайдером и зависит от трудоемкости поставленной задачи. Заявка должна поступать только от Ответственного лица со стороны Абонента (указываются в разделе «Параметры оказания услуги»).

Ответственное лицо со стороны Абонента может уполномочить другое лицо на подачу заявок и проведения других работ по данному Соглашению. Для этого, ответственное лицо передает со своего авторизованного электронного адреса на электронный адрес Провайдера заявку, содержащую ФИО, контактный электронный адрес и телефон этого лица.

Внимание! Провайдер не выполняет заявки на предоставление данных и/или внесения каких-либо изменений и/или добавления/удаления услуг по телефону.

9. Параметры оказания услуг

9.1. Технические параметры оказания услуг облачного хостинга

Наименование параметра	Характеристики			
	«Виртуальный рабочий стол»	«Масштабируемый сервер Slidebar» и «Масштабируемый сервер Slidebar KVM»	«Виртуальная машина Hyper-V R3» и «Виртуальная машина KVM»	«Виртуальный хостинг на Windows» и «Виртуальный хостинг на Linux»
Сроки				
Инсталляция и подготовка сервера	3 часа			
Доступность сервиса и ответственность				
Гарантированная доступность сервисов	99,85% (недоступность не более 9 часов в год), за исключением сроков, указанных в п. «Профилактические работы»			
Ответственность за нарушение параметров доступности	2% от месячной стоимости услуги за каждый дополнительный час недоступности, свыше гарантированной, но не более 50% месячной стоимости услуги. Начисления производятся за каждый полный час недоступности.		0,5% от месячной стоимости услуги за каждый дополнительный час недоступности, свыше гарантированной, но не более 50% месячной стоимости услуги. Начисления производятся за каждый полный час недоступности.	
Профилактические работы	Не более 4 часов в течение 1 месяца			
Срочные работы	Не более 4 часов в течение 1 месяца			
Мониторинг				
Мониторинг услуги (инфраструктура Провайдера и сетевая доступность услуги)	24x7, периодичность – 5 мин.			
Резервное копирование				
Опция резервного копирования	Возможна при заказе соответствующей услуги путем оформления заявки			
Обновление программного обеспечения				
Параметры обновления программного обеспечения	Плановые работы – 1 раз в месяц Критические работы – в течение 3 суток			
Доступ в Интернет				
Скорость доступа в Интернет	Не менее 2 Мбит/с			
Хранение лог-файлов				
Гарантированный срок хранения логов	-		6 месяцев	
Время реакции на обращение				
Реакция на заявку	Не более 30 минут			
Время решения заявки	Зависит от критичности и сложности решаемой проблемы			

9.2. Технические параметры оказания услуг классического хостинга «Выделенный сервер»

Наименование параметра	Характеристики
Сроки	
Инсталляция и подготовка сервера	3 часа
Замена сервера	24 часа
Замена компонент сервера при отказе (жесткие диски, память, блок питания...)	24 часа
Доступность сервиса и ответственность	
Гарантированная доступность сервисов	99,85% (недоступность не более 9 часов в год), за исключением сроков, указанных в пп. «Профилактические работы» и «Замена сервера»
Ответственность за нарушение параметров доступности	1/720 за сутки
Профилактические работы	Не более 4 часов в течение 1 месяца
Удаление услуги (очистка дисков сервера) после окончания предоставления услуги	7 календарных дней
Мониторинг	
Нет	
Резервное копирование	
Опция резервного копирования	Нет
Доступ в Интернет	
Скорость интерфейса подключения сервера	1 Гбит/с
Скорость доступа в Интернет	Не менее 10 Мбит/с
Запись данных Абонента с арендуемого оборудования на физические носители и их вынос с территории ЦОД	Не предусмотрены
Время реакции на обращение	
Реакция на заявку	Не более 30 минут
Время решения заявки	Зависит от критичности и сложности решаемой проблемы

9.3. Технические параметры оказания услуг «Приложение как сервис»

Наименование параметра	Характеристики		
	«Microsoft SharePoint»	«Microsoft Dynamics CRM»	«Корпоративная почта Exchange»
Доступность сервиса и ответственность			
Гарантированная доступность сервисов	99,85% (недоступность не более 9 часов в год), за исключением сроков, указанных в п. «Профилактические работы»		
Ответственность за нарушение параметров доступности	1 дополнительные сутки оказания услуг за каждый дополнительный час недоступности сервиса, но не более 30 дней	1% от месячной стоимости услуги за каждый дополнительный час недоступности, свыше гарантированной, но не более 30% месячной стоимости услуги. Начисления производятся за каждый полный час недоступности.	2% от месячной стоимости услуги за каждый дополнительный час недоступности, свыше гарантированной, но не более 50% месячной стоимости услуги. Начисления производятся за каждый полный час недоступности.
Профилактические работы	Не более 4 часов в течение 1 месяца		
Срочные работы	Не более 4 часов в течение 1 месяца		
Мониторинг			
Мониторинг услуги (инфраструктура Провайдера и сетевая доступность услуги)	24x7, периодичность – 5 мин.		
Резервное копирование			
Опция резервного копирования	Возможна при заказе соответствующей услуги путем оформления заявки.		
Обновление программного обеспечения			
Параметры обновления программного обеспечения	Плановые работы – 1 раз в месяц Критические работы – в течение 3 суток		
Доступ в Интернет			
Скорость доступа в Интернет	Не менее 2 Мбит/с		
Хранение лог-файлов			
Гарантированный срок хранения логов	1 месяц	Нет	
Время реакции на обращение			
Реакция на заявку	Не более 30 минут		
Время решения заявки	Зависит от критичности и сложности решаемой проблемы		

10. Взаимодействие

Наименование параметра	Характеристики
Формы подачи заявок	Сообщение от ответственного лица по электронной почте на адрес: support@parking.ru Web-интерфейс системы Helpdesk Форма обратной связи в личном кабинете
Телефон отдела по работе с клиентами	+7 (499) 678-22-22 с 9:00 до 18:00
Телефон круглосуточной технической поддержки	8 800 555 45 14

11. Ответственные лица

Ответственным лицом со стороны Провайдера является дежурный администратор. Ответственным лицом со стороны Абонента является лицо, имеющее доступ к авторизованному адресу электронной почты, указанному на странице учетной записи Абонента.

От Провайдера:

От Абонента:
