

Разграничение зон ответственности клиента и компании ООО “НетПоинт”

Редакция, действующая от 22.01.2017 г.

Версия	Дата	Статус
1.0	22.01.2017 г.	релиз

Далее, в тексте, компания ООО “НетПоинт” именуется как **Провайдер**. Все операции в зонах ответственности приводятся без указания параметров качества (деталей) выполнения действий.

Клиент обязан	Провайдер (НетПоинт) обязан
Аренда аппаратного сервера (включая аренду с выкупом)	
<ol style="list-style-type: none">1. провести анализ соответствия предоставленного оборудования заказанному и сообщить о найденных недостатках, расхождениях, проблемах2. осуществлять мониторинг всех аппаратных компонентов выделенного оборудования и своевременно информировать техническую службу Провайдера об обнаруженных неисправностях (диски, тома RAID, RAM, вентиляторы, сетевые карты и т.п.)3. управлять системным программным обеспечением сервера (операционная система и сервисы)4. управлять прикладным программным обеспечением сервера (сайты, приложения, использующиеся для ведения бизнеса)	<ol style="list-style-type: none">1. предоставить работоспособное (на момент выделения) оборудование и сообщить клиенту о предоставлении посредством биллинговой системы2. осуществлять ремонт неисправного оборудования с помощью замены вышедших из строя компонент на основании обращения клиента по данным компонентам в техническую службу Провайдера3. обновлять микропрограммное обеспечение аппаратных компонентов оборудования (прошивки) на основании обращения клиента и рекомендаций поставщика аппаратного компонента4. выполнить первичную установку ОС (в случае необходимости данной установки) для клиента

5. управлять лицензиями и прочими обременениями программного обеспечения или приобрести соответствующие лицензии у Провайдера (для лицензий Microsoft SPLA)
6. осуществлять мониторинг сетевых портов сервера и сообщать об аномальных или неожиданных параметрах функционирования канала доступа к оборудованию с предоставлением полной технической информации (которая позволяет однозначно воспроизвести и (или) идентифицировать проблему)
7. управлять сервером в режиме обслуживания (доступ к BIOS, остановка, запуск, перезапуск сервера, переустановка ОС, отладка) посредством инструментов IPMI, iLO, DRAC, IRMC и аналогичных
8. обеспечивать резервное копирование и архивирование прикладных и системных данных на независимое хранилище (размещенное на ином сервере Провайдера или в зоне ответственности третьих лиц)
9. обеспечивать восстановление прикладных и системных данных в случае критических отказов оборудования
10. обеспечить использования выделенного оборудования в целях, не противоречащих законодательству РФ
 - a. предотвращение и расследование взломов
 - b. отсутствие запрещенного контента
 - c. недопущение участия оборудования в качестве явного или косвенного агента в DoS атаках
11. обеспечить гарантию получения сообщений от службы поддержки клиентов и реакцию на них ответственного сотрудника (в случае, если реакция требуется)
12. предоставить контакты технически компетентного сотрудника для взаимодействия с Провайдером
13. обеспечить поступление заявок на обслуживание оборудования от технически компетентного сотрудника
14. обеспечить предоставление технически корректных и полных данных на уточняющие запросы от службы поддержки клиентов

5. обеспечить сетевую доступность сервера из сети интернет посредством маршрутной информации, полученной от магистральных и региональных провайдеров с помощью протокола динамической маршрутизации BGPv4 (клиенту информация о состоянии маршрутной таблицы не предоставляется) на пиковой (максимально осуществимой с помощью предельной загрузки канала) скорости, согласованной сторонами.
6. выполнять холодную перезагрузку сервера (только в случае отказа системы удаленного управления IPMI, iLO, iDRAC, IRMC и аналогичных) по обращению клиента
7. обеспечить клиенту механизм коммуникации со службой технической поддержки посредством следующих инструментов
 - a. Основной инструмент: биллинговая система (<https://billing.netpoint-dc.com>) - приоритетная обработка
 - b. Дополнительный (резервный) инструмент: телефон службы поддержки 8 (3822) 705-464 - приоритетная обработка в рабочее время (пн-пт, 09:00 - 18:00 MSK+4)
 - c. Дополнительный (резервный) инструмент: e-mail support@netpoint-dc.com - обработка низкого приоритета
8. принимать заявки, требующие идентификации клиента только посредством основного инструмента коммуникации
9. запросить дополнительную информацию в требуемом формате в случае, если данных в заявке недостаточно или они не являются показательными
10. информировать клиента о сроках и продолжительности выполнения технических и профилактических работ по обслуживанию выделенного оборудования и прочих инфраструктурных объектов, влияющих на прерывание или деградацию оказания услуги посредством основного инструмента коммуникации
11. в случае аварийных ситуаций отдавать приоритет решению причины проблемы (urgent), затем связанным проблемам (high), затем взаимодействию с клиентом (low) (приоритет в порядке уменьшения важности)

Размещение аппаратного сервера

1. предоставить удаленно управляемое оборудование (IPMI, iLO, iDRAC, IRMC и аналогичных), размещаемое на площадке оператора, в технически исправном состоянии, очищенное от пыли с наличием необходимого крепежа в стойку 19”
2. осуществлять мониторинг всех аппаратных компонентов оборудования и своевременно информировать техническую службу Провайдера о необходимости проведения профилактических или ремонтных работ
3. управлять системным программным обеспечением сервера (операционная система и сервисы)
4. управлять прикладным программным обеспечением сервера (сайты, приложения, использующиеся для ведения бизнеса)
5. управлять лицензиями и прочими обременениями программного обеспечения
6. осуществлять мониторинг сетевых портов сервера и сообщать об аномальных или неожиданных параметрах функционирования канала доступа к оборудованию с предоставлением полной технической информации (которая позволяет однозначно воспроизвести и (или) идентифицировать проблему)
7. управлять сервером в режиме обслуживания (доступ к BIOS, остановка, запуск, перезапуск сервера, переустановка ОС, отладка) посредством инструментов IPMI, iLO, DRAC, IRMC и аналогичных
8. обеспечивать резервное копирование и архивирование прикладных и системных данных на независимое хранилище (размещенное на ином сервере Провайдера или в зоне ответственности третьих лиц)
9. обеспечивать восстановление прикладных и системных данных в случае критических отказов оборудования
10. обеспечить использования выделенного оборудования в целях, не противоречащих законодательству РФ

1. осуществлять демонтаж неисправного или требующего профилактики оборудования по согласованию с клиентом согласно действующему регламенту (Регламент монтажа, демонтажа и доступа к серверам, обслуживаемых в рамках услуги “Размещение сервера” (Colocation))
2. обеспечить сетевую доступность сервера из сети интернет посредством маршрутной информации, полученной от магистральных и региональных провайдеров с помощью протокола динамической маршрутизации BGPv4 (клиенту информация о состоянии маршрутной таблицы не предоставляется) на пиковой (максимально осуществимой с помощью предельной загрузки канала) скорости, согласованной сторонами.
3. выполнять холодную перезагрузку сервера (только в случае отказа системы удаленного управления IPMI, iLO, iDRAC, IRMC и аналогичных) по обращению клиента
4. обеспечить клиенту механизм коммуникации со службой технической поддержки посредством следующих инструментов
 - а. Основной инструмент: биллинговая система (<https://billing.netpoint-dc.com>) - приоритетная обработка
 - б. Дополнительный (резервный) инструмент: телефон службы поддержки 8 (3822) 705-464 - приоритетная обработка в рабочее время (пн-пт, 09:00 - 18:00 MSK+4)
 - с. Дополнительный (резервный) инструмент: e-mail support@netpoint-dc.com - обработка низкого приоритета
5. принимать заявки, требующие идентификации клиента только посредством основного инструмента коммуникации
6. запросить дополнительную информацию в требуемом формате в случае, если данных в заявке недостаточно или они не являются показательными
7. информировать клиента о сроках и продолжительности выполнения технических и профилактических работ по обслуживанию

<ul style="list-style-type: none"> a. предотвращение и расследование взломов b. отсутствие запрещенного контента c. недопущение участия оборудования в качестве явного или косвенного агента в DoS атаках <ol style="list-style-type: none"> 11. обеспечить гарантию получения сообщений от службы поддержки клиентов и реакцию на них ответственного сотрудника (в случае, если реакция требуется) 12. предоставить контакты технически компетентного сотрудника для взаимодействия с Провайдером 13. обеспечить поступление заявок на обслуживание оборудования от технически компетентного сотрудника 14. обеспечить предоставление технически корректных и полных данных на уточняющие запросы от службы поддержки клиентов 	<p>выделенного оборудования и прочих инфраструктурных объектов, влияющих на прерывание или деградацию оказания услуги посредством основного инструмента коммуникации</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. в случае аварийных ситуаций отдавать приоритет решению причины проблемы (urgent), затем связанным проблемам (high), затем взаимодействию с клиентом (low) (приоритет в порядке уменьшения важности)
--	---

Аренда виртуального сервера VPS PRO

<ol style="list-style-type: none"> 1. провести анализ соответствия предоставленного виртуального сервера заказанному и сообщить о найденных недостатках, расхождениях, проблемах 2. изучить панель управления Proxmox VE в объеме, необходимом для выполнения основных операций с виртуальными машинами (остановка, запуск, перезапуск, открыть VNC консоль, присоединить ISO, изменение размера диска, добавление/удаление диска, создание снимков) 3. управлять виртуальным сервером, хранилищем дисков и снимков посредством панели управления Proxmox VE 4. управлять системным программным обеспечением сервера (операционная система и сервисы) 5. управлять прикладным программным обеспечением сервера (сайты, приложения, использующиеся для ведения бизнеса) 6. управлять лицензиями и прочими обременениями программного обеспечения или приобрести соответствующие лицензии у Провайдера (для лицензий Microsoft SPLA) 7. осуществлять мониторинг сетевых портов виртуального сервера и 	<ol style="list-style-type: none"> 1. предоставить виртуальный выделенный сервер согласно заказу и сообщить клиенту о предоставлении посредством биллинговой системы 2. осуществлять восстановление работоспособности панели виртуализации Proxmox VE и физического оборудования виртуализации на основании обращения клиента в техническую службу Провайдера 3. осуществлять восстановление дисков виртуального сервера из системных резервных копий в случае отказов оборудования и катастроф 4. обеспечивать мониторинг физического сервера, на котором размещен виртуальный сервер клиента посредством системы мониторинга для идентификации и прогнозирования аппаратных проблем 5. выполнить первичную установку ОС (в случае необходимости данной установки) для клиента 6. обеспечить сетевую доступность сервера из сети интернет посредством маршрутной информации, полученной от
--	---

сообщать об аномальных или неожиданных параметрах функционирования канала доступа к оборудованию с предоставлением полной технической информации (которая позволяет однозначно воспроизвести и (или) идентифицировать проблему)

8. управлять сервером в режиме обслуживания (доступ к BIOS, остановка, запуск, перезапуск сервера, переустановка ОС, отладка) посредством панели управления Proxmox VE
9. обеспечивать резервное копирование и архивирование прикладных и системных данных на независимое хранилище (размещенное на ином сервере Провайдера или в зоне ответственности третьих лиц)
10. обеспечивать восстановление прикладных и системных данных в случае критических отказов оборудования
11. обеспечить использования выделенного оборудования в целях, не противоречащих законодательству РФ
 - a. предотвращение и расследование взломов
 - b. отсутствие запрещенного контента
 - c. недопущение участия оборудования в качестве явного или косвенного агента в DoS атаках
12. обеспечить гарантию получения сообщений от службы поддержки клиентов и реакцию на них ответственного сотрудника (в случае, если реакция требуется)
13. предоставить контакты технически компетентного сотрудника для взаимодействия с Провайдером
14. обеспечить поступление заявок на обслуживание оборудования от технически компетентного сотрудника
15. обеспечить предоставление технически корректных и полных данных на уточняющие запросы от службы поддержки клиентов

магистральных и региональных провайдеров с помощью протокола динамической маршрутизации BGPv4 (клиенту информация о состоянии маршрутной таблицы не предоставляется) на пиковой (максимально осуществимой с помощью предельной загрузки канала) скорости, согласованной сторонами.

7. обеспечить клиенту механизм коммуникации со службой технической поддержки посредством следующих инструментов
 - a. Основной инструмент: биллинговая система (<https://billing.netpoint-dc.com>) - приоритетная обработка
 - b. Дополнительный (резервный) инструмент: телефон службы поддержки 8 (3822) 705-464 - приоритетная обработка в рабочее время (пн-пт, 09:00 - 18:00 MSK+4)
 - c. Дополнительный (резервный) инструмент: e-mail support@netpoint-dc.com - обработка низкого приоритета
8. принимать заявки, требующие идентификации клиента только посредством основного инструмента коммуникации
9. запросить дополнительную информацию в требуемом формате в случае, если данных в заявке недостаточно или они не являются показательными
10. информировать клиента о сроках и продолжительности выполнения технических и профилактических работ по обслуживанию выделенного оборудования и прочих инфраструктурных объектов, влияющих на прерывание или деградацию оказания услуги посредством основного инструмента коммуникации
11. в случае аварийных ситуаций отдавать приоритет решению причины проблемы (urgent), затем связанным проблемам (high), затем взаимодействию с клиентом (low) (приоритет в порядке уменьшения важности)

Аренда виртуального сервера VPS (CSx)

1. управлять виртуальными серверами, хранилищем дисков и снимков посредством панели управления Cloudstack

1. предоставить доступ к панели виртуализации Cloudstack и сообщить о предоставлении посредством биллинговой системы

2. изучить панель управления Cloudstack в объеме, необходимом для выполнения основных операций с виртуальными машинами (остановка, запуск, перезапуск, открыть VNC консоль, присоединить ISO, изменение размера диска, добавление/удаление диска, создание снимков, сброс пароля VM)
3. управлять системным программным обеспечением сервера (операционная система и сервисы)
4. управлять прикладным программным обеспечением сервера (сайты, приложения, использующиеся для ведения бизнеса)
5. управлять лицензиями и прочими обременениями программного обеспечения или приобрести соответствующие лицензии у Провайдера (для лицензий Microsoft SPLA)
6. осуществлять мониторинг сетевых портов виртуального сервера и сообщать об аномальных или неожиданных параметрах функционирования канала доступа к оборудованию с предоставлением полной технической информации (которая позволяет однозначно воспроизвести и (или) идентифицировать проблему)
7. управлять сервером в режиме обслуживания (доступ к BIOS, остановка, запуск, перезапуск сервера, переустановка ОС, отладка) посредством панели управления Proxmox VE
8. обеспечивать резервное копирование и архивирование прикладных и системных данных на независимое хранилище (размещенное на ином сервере Провайдера или в зоне ответственности третьих лиц)
9. обеспечивать восстановление прикладных и системных данных в случае критических отказов оборудования
10. обеспечить использования выделенного оборудования в целях, не противоречащих законодательству РФ
 - a. предотвращение и расследование взломов
 - b. отсутствие запрещенного контента
 - c. недопущение участия оборудования в качестве явного или косвенного агента в DoS атаках
11. обеспечить гарантию получения сообщений от службы поддержки клиентов и реакцию на них ответственного сотрудника (в случае, если реакция требуется)

2. осуществлять восстановление работоспособности панели виртуализации Cloudstack и физического оборудования виртуализации на основании обращения клиента в техническую службу Провайдера
3. осуществлять восстановление дисков виртуального сервера из системных резервных копий в случае отказов оборудования и катастроф
4. обеспечивать мониторинг физического сервера, на котором размещен виртуальный сервер клиента посредством системы мониторинга для идентификации и прогнозирования аппаратных проблем
5. выполнить первичную установку ОС (в случае необходимости данной установки) для клиента
6. обеспечить сетевую доступность сервера из сети интернет посредством маршрутной информации, полученной от магистральных и региональных провайдеров с помощью протокола динамической маршрутизации BGPv4 (клиенту информация о состоянии маршрутной таблицы не предоставляется) на пиковой (максимально осуществимой с помощью предельной загрузки канала) скорости, согласованной сторонами.
7. обеспечить клиенту механизм коммуникации со службой технической поддержки посредством следующих инструментов
 - a. Основной инструмент: биллинговая система (<https://billing.netpoint-dc.com>) - приоритетная обработка
 - b. Дополнительный (резервный) инструмент: телефон службы поддержки 8 (3822) 705-464 - приоритетная обработка в рабочее время (пн-пт, 09:00 - 18:00 MSK+4)
 - c. Дополнительный (резервный) инструмент: e-mail support@netpoint-dc.com - обработка низкого приоритета
8. принимать заявки, требующие идентификации клиента только посредством основного инструмента коммуникации
9. запросить дополнительную информацию в требуемом формате в случае, если данных в заявке недостаточно или они не являются показательными
10. информировать клиента о сроках и продолжительности выполнения технических и профилактических работ по обслуживанию

12. предоставить контакты технически компетентного сотрудника для взаимодействия с Провайдером
13. обеспечить поступление заявок на обслуживание оборудования от технически компетентного сотрудника
14. обеспечить предоставление технически корректных и полных данных на уточняющие запросы от службы поддержки клиентов

- выделенного оборудования и прочих инфраструктурных объектов, влияющих на прерывание или деградацию оказания услуги посредством основного инструмента коммуникации
11. в случае аварийных ситуаций отдавать приоритет решению причины проблемы (urgent), затем связанным проблемам (high), затем взаимодействию с клиентом (low) (приоритет в порядке уменьшения важности)

Хранилище данных

1. использовать хранилище данных для резервного (не основного) хранилища
2. обеспечивать резервное копирование и архивирование прикладных и системных данных на независимое хранилище (размещенное на ином сервере Провайдера или в зоне ответственности третьих лиц)
3. обеспечить использования выделенной услуги в целях, не противоречащих законодательству РФ
 - a. предотвращение и расследование взломов
 - b. отсутствие запрещенного контента
 - c. недопущение участия оборудования в качестве явного или косвенного агента в DoS атаках
4. обеспечить гарантию получения сообщений от службы поддержки клиентов и реакцию на них ответственного сотрудника (в случае, если реакция требуется)
5. предоставить контакты технически компетентного сотрудника для взаимодействия с Провайдером
6. обеспечить поступление заявок на обслуживание оборудования от технически компетентного сотрудника
7. обеспечить предоставление технически корректных и полных данных на уточняющие запросы от службы поддержки клиентов

1. предоставить доступ к хранилищу данных и сообщить о предоставлении посредством биллинговой системы
2. обеспечивать мониторинг физического сервера, на котором размещено хранилище клиента посредством системы мониторинга для идентификации и прогнозирования аппаратных проблем
3. обеспечить сетевую доступность сервера из сети интернет посредством маршрутной информации, полученной от магистральных и региональных провайдеров с помощью протокола динамической маршрутизации BGPv4 (клиенту информация о состоянии маршрутной таблицы не предоставляется) на пиковой (максимально осуществимой с помощью предельной загрузки канала) скорости, согласованной сторонами.
4. обеспечить клиенту механизм коммуникации со службой технической поддержки посредством следующих инструментов
 - a. Основной инструмент: биллинговая система (<https://billing.netpoint-dc.com>) - приоритетная обработка
 - b. Дополнительный (резервный) инструмент: телефон службы поддержки 8 (3822) 705-464 - приоритетная обработка в рабочее время (пн-пт, 09:00 - 18:00 MSK+4)
 - c. Дополнительный (резервный) инструмент: e-mail support@netpoint-dc.com - обработка низкого приоритета
5. принимать заявки, требующие идентификации клиента только посредством основного инструмента коммуникации
6. запросить дополнительную информацию в требуемом формате в

	<p>случае, если данных в заявке недостаточно или они не являются показательными</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. информировать клиента о сроках и продолжительности выполнения технических и профилактических работ по обслуживанию выделенного оборудования и прочих инфраструктурных объектов, влияющих на прерывание или деградацию оказания услуги посредством основного инструмента коммуникации 8. в случае аварийных ситуаций отдавать приоритет решению причины проблемы (urgent), затем связанным проблемам (high), затем взаимодействию с клиентом (low) (приоритет в порядке уменьшения важности)
<h2>Разделяемый хостинг</h2>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. изучить панель управления Plesk v.12 в объеме, необходимом для выполнения всех операций с обслуживанием сайтов на разделяемом хостинге: http://ch.origin.download.plesk.com/Plesk/PP12/12.0/Doc/en-US/online/plesk-customer-guide/ 2. понимать устройство службы DNS, принципы работы с доменными именами (делегирование, работа с записями) 3. самостоятельно определять причину неработоспособности сайта, связанную с его реализацией посредством журналов web-сервера error_log 4. самостоятельно вносить изменения в код сайтов, включая файлы .htaccess 5. обеспечивать резервное копирование и архивирование прикладных и системных данных на независимое хранилище (размещенное на ином сервере Провайдера или в зоне ответственности третьих лиц) с помощью панели Plesk v.12 6. обеспечить использования выделенной услуги в целях, не противоречащих законодательству РФ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. предоставить доступ к панели управления хостингом Plesk v.12 и сообщить о предоставлении посредством биллинговой системы 2. обеспечивать мониторинг физического сервера, на котором размещен сайт клиента посредством системы мониторинга для идентификации и прогнозирования аппаратных проблем 3. обеспечить сетевую доступность сервера из сети интернет посредством маршрутной информации, полученной от магистральных и региональных провайдеров с помощью протокола динамической маршрутизации BGPv4 (клиенту информация о состоянии маршрутной таблицы не предоставляется) на пиковой (максимально осуществимой с помощью предельной загрузки канала) скорости, согласованной сторонами. 4. обеспечить клиенту механизм коммуникации со службой технической поддержки посредством следующих инструментов <ol style="list-style-type: none"> a. Основной инструмент: биллинговая система (https://billing.netpoint-dc.com) - приоритетная обработка b. Дополнительный (резервный) инструмент: телефон службы поддержки 8 (3822) 705-464 - приоритетная обработка в

<ul style="list-style-type: none"> a. предотвращение и расследование взломов b. отсутствие запрещенного контента c. недопущение участия оборудования в качестве явного или косвенного агента в DoS атаках <ul style="list-style-type: none"> 7. обеспечить гарантию получения сообщений от службы поддержки клиентов и реакцию на них ответственного сотрудника (в случае, если реакция требуется) 8. предоставить контакты технически компетентного сотрудника для взаимодействия с Провайдером 9. обеспечить поступление заявок на обслуживание оборудования от технически компетентного сотрудника 10. обеспечить предоставление технически корректных и полных данных на уточняющие запросы от службы поддержки клиентов 	<p>рабочее время (пн-пт, 09:00 - 18:00 MSK+4)</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Дополнительный (резервный) инструмент: e-mail support@netpoint-dc.com - обработка низкого приоритета <ul style="list-style-type: none"> 5. принимать заявки, требующие идентификации клиента только посредством основного инструмента коммуникации 6. запросить дополнительную информацию в требуемом формате в случае, если данных в заявке недостаточно или они не являются показательными 7. информировать клиента о сроках и продолжительности выполнения технических и профилактических работ по обслуживанию выделенного оборудования и прочих инфраструктурных объектов, влияющих на прерывание или деградацию оказания услуги посредством основного инструмента коммуникации 8. в случае аварийных ситуаций отдавать приоритет решению причины проблемы (urgent), затем связанным проблемам (high), затем взаимодействию с клиентом (low) (приоритет в порядке уменьшения важности)
---	---

От клиента _____ / _____ /

М.п.

От компании _____ / _____ /

М.п.