

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла, в том
числе устранение неисправностей и
совершенствование, а также информация о
персонале, необходимом для обеспечения
поддержки работоспособности
программного обеспечения
«ТАЙМВЭБ Панель управления сайтами»

Введение	2
Жизненный цикл сервиса	2
Версионность ПО	2
Информация о совершенствовании ПО	3
Устранение неисправностей, обнаруженных в ходе эксплуатации ПО	3
Типовой регламент технической поддержки	4
Каналы для отправки запросов в техническую поддержку	4
Содержимое запроса в техническую поддержку	4
Порядок обработки запросов пользователей	4
Персонал для поддержания жизненного цикла	5
Уровень оказания услуги	5
Гарантированная доступность	5
Показатель доступности за год	5
Компенсированный простой	6
Некомпенсированный простой	7
Компенсация при утрате информации пользователя	7
Получение обратной связи от пользователей сервиса	10
Контактная информация производителя ПО	10
Юридическая информация	10
Контактная информация службы технической поддержки	11
Фактические адреса	12

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ТАЙМВЭБ Панель управления сайтами», включая регламент технической поддержки.

Жизненный цикл сервиса

Программное обеспечение предоставляется пользователю в виде готового к работе Интернет-сервиса (SaaS), который развернут на оборудовании производителя, размещенном в Дата-центре ООО «Сеть дата-центров «Селектел».

Программное обеспечение не требует установки на устройство пользователя или предварительной настройки. Для начала работы пользователю достаточно пройти регистрацию на сайте <https://timeweb.com/ru/>.

Пользователь работает с программным обеспечением через веб-интерфейс <https://hosting.timeweb.ru/>, который предоставляет полный доступ к функционалу сервиса.

Версионность ПО

Обновление версии ПО происходит массово для всех пользователей; все пользователи работают с последней доступной версией. Дополнительные действия от пользователя для перехода на новую версию не требуются.

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер:

- для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка;
- для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, Z — номер версии с обновлениями или исправлениями.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели с предварительным уведомлением пользователей о предстоящих изменениях. Новая версия автоматически становится доступна пользователям после релиза.

В случае отсутствия необходимых обновлений выпуск версии не производится.

Информация о совершенствовании ПО

Производитель выполняет обновление ПО, когда требуется:

- устранить неисправности в работе ПО;
- улучшить имеющиеся функциональные возможности ПО;
- добавить новые функциональные возможности ПО.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов (если были произведены изменения в пользовательском интерфейсе) и, как правило, без остановки сервиса. При этом остановки сервиса для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

В целях горизонтального масштабирования производитель расширяет количество серверов, используемых для размещения сервиса. Новые серверы, как правило, имеют аппаратные ресурсы и программные настройки, идентичные уже запущенным серверам. Такие работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки HTTP-сессий.

В целях вертикального масштабирования производитель наращивает аппаратные ресурсы оборудования, на котором размещается ПО: число процессорных ядер, объем дискового пространства, объем оперативной памяти. Такие работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса. Пользователи заранее уведомляются о предстоящем простое в работе.

Производитель ПО обеспечивает бесперебойное функционирование инфраструктуры, на которой развернуто ПО «ТАЙМВЭБ Панель управления сайтами», за исключением следующих случаев:

- проведение плановых технических работ, направленных на совершенствование сервиса;
- проведение аварийных работ, вызванных сбоями оборудования или программного обеспечения.

В случае аварии производитель незамедлительно приступает к устранению неполадок.

О плановых работах, влекущих за собой приостановку доступа к сервису или отдельным его компонентам, пользователи уведомляются заранее по электронной почте. В случае аварийных работ пользователи уведомляются об аварии и внеплановых работах при наличии технической возможности выполнить уведомление.

Устранение неисправностей, обнаруженных в ходе эксплуатации ПО

Обнаружение и устранение неисправностей ПО выполняется по следующему алгоритму:

1. Обнаружение неисправности пользователем во время эксплуатации ПО или производителем во время эксплуатации или тестирования.
2. Воспроизведение неисправности техническими специалистами производителя.
3. Проведение диагностики для определения причин неисправности.
4. Поиск и проработка решения для устранения неисправности.
5. Тестирование решения.
6. Устранение неисправности одним из следующих способов:
 - a. Релиз обновленной версии ПО для всех пользователей, если неисправность массовая.
 - b. Единичная работа специалиста технической поддержки, если проблема локальная и возникла у конкретного пользователя.

Типовой регламент технической поддержки

Техническая поддержка оказывается пользователю круглосуточно, 7 дней в неделю, без перерывов и выходных, на протяжении всего периода использования сервиса «ТАЙМВЭБ Панель управления сайтами».

Каналы для отправки запросов в техническую поддержку

Пользователь может отправить запрос в техническую поддержку по следующим каналам связи:

1. По номеру телефона 8 (800) 700-10-81 или по прямым городским номерам, указанным на странице <https://timeweb.com/ru/about/contacts/>.
2. По электронной почте: info@timeweb.ru.
3. Через тикет-систему в панели <https://hosting.timeweb.ru/> в разделе «Поддержка» — «Написать в поддержку».
4. Через форму онлайн-чата на сайте <https://timeweb.com/ru/> или в панели <https://hosting.timeweb.ru/>.

5. Через Telegram-чат https://t.me/Timeweb_help_bot.

Поддержка по всем каналам оказывается круглосуточно.

Содержимое запроса в техническую поддержку

При подаче запроса в техническую поддержку необходимо:

1. Сообщить логин или домен для идентификации учетной записи, в которой возникла проблема.
2. Подробно описать проблему.
3. При необходимости предоставить скриншоты с ошибками.

Порядок обработки запросов пользователей

Запросы пользователей в техническую поддержку обрабатываются по следующему алгоритму:

1. При поступлении запроса ему присваивается уникальный номер в системе учета обращений и назначается приоритет в соответствии с установленной у производителя системой приоритетов: по типу проблемы, по ее влиянию на работоспособность сервиса и по времени получения запроса.
 - a. Наивысший приоритет присваивается запросам, которые связаны с полной недоступностью сервиса «ТАЙМВЭБ Панель управления сайтами».
 - b. Обращения со стандартным приоритетом обрабатываются в порядке очереди, по времени поступления.
2. Специалисты технической поддержки анализируют проблему и предоставляют пользователю варианты решения.
3. После доставки ответа от технической поддержки запрос переходит в статус завершенного, но не закрытого.
4. В случае аргументированного несогласия пользователя с завершением запроса, обработка запроса продолжается.
5. Запрос переходит в статус закрытого после получения специалистами технической поддержки подтверждения от пользователя о решении запроса.

Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам технической поддержки для своевременного решения запроса.

Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у Правообладателя ПО:

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка backend	php, erlang, mysql, redis, rabbitmq	5
2	Разработка frontend	javascript, react	3
3	Тестировщики	автоматическое тестирование	2
4	Специалисты службы технической поддержки		25

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО — ООО "ТаймВэб".

Уровень оказания услуги

Гарантированная доступность

При условии отсутствия причин недоступности, гарантированная доступность сервиса — 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

Показатель доступности за год

Гарантированная доступность основной услуги (хостинга) — не ниже 99,9% по итогам года (не более 9 часов недоступности сервисов в год по данным системы мониторинга производителя).

Гарантированная доступность услуги бэкапов:

- по резервному копированию, включенному в тариф, составляет 97% по итогам года (не более 300 часов недоступности сервисов в год по данным системы мониторинга производителя),
- по резервному копированию по требованию – 99,9% по итогам года (не более 10 часов недоступности сервисов в год по данным системы мониторинга производителя).

В показатель доступности услуги не включено время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной частей сервера или другого оборудования технологической площадки.

Компенсируемый простой

При наличии перерывов в предоставлении услуги, когда такие перерывы вызваны причинами, находящимися в зоне ответственности производителя ПО, пользователь имеет право на получение компенсации.

Компенсация начисляется в соответствии со следующими условиями:

- В случае периодических перерывов в предоставлении сервиса, которые занимают по отдельности менее часа, компенсация выплачивается при 6 и более сбоях, произошедших в течение суток, в размере стоимости услуги за сутки (в соответствии с тарифом пользователя).
- В случае если сбои продолжаются в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором было 6 или более сбоев.
- В случае перерыва в предоставлении сервиса на 6 и более часов (разово или в совокупности за сутки), компенсация выплачивается в размере стоимости услуги за сутки (в соответствии с тарифом пользователя).
- В случае если сбои продолжаются в течение нескольких дней, компенсация начисляется за каждый день, в котором была превышена длительность перерыва в предоставлении сервиса в соответствии с указанным положением.

В любом случае ответственность правообладателя ограничивается стоимостью услуг за месяц в соответствии с тарифом пользователя (максимальная компенсация). Во всех случаях компенсация начисляется пользователям в виде увеличения периода оказания услуг.

Для получения компенсации пользователю необходимо в течение 30 дней с момента возникновения инцидента [обратиться в поддержку](#) через тикет из панели управления или по электронной почте. Компенсация может быть начислена не ранее, чем на следующий день после рассмотрения запроса.

Некомпенсируемый простой

Компенсация не предоставляется в следующих случаях:

- если услуги предоставляются в тестовом режиме;
- если остановка обслуживания вызвана нарушением условий договора с пользователем и приложений к нему;
- при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (в том числе, DDoS-атака);
- взлома сайта пользователя через его код, CMS, похищенные с компьютера пользователя реквизиты доступа и в других случаях, находящихся вне зоны ответственности правообладателя;
- проблем в программном обеспечении, повлекших за собой простой в обслуживании;
- иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности правообладателя, в том числе авариях в дата-центре или проблемах во внешних каналах связи (включая ошибки у магистральных провайдеров, на которые правообладатель не может повлиять).

Компенсация при утрате информации пользователя

1. В случае утраты по вине производителя информации пользователя, для которой обеспечивается автоматическое резервное копирование (включенное в тариф), при наличии

технической возможности, производитель восстанавливает утерянную информацию из резервных копий в течение не более чем 24 часов с момента обнаружения производителем такой утраты информации, а в случае отсутствия технической возможности, срок восстановления может быть увеличен до 48 часов. В данном случае за утрату информации **компенсация не выплачивается**.

В случае утраты по вине производителя информации пользователя, для которой обеспечивается автоматическое резервное копирование (включенное в тариф), производитель при наличии технической возможности восстанавливает информацию в срок до 48 часов. Компенсация в этом случае не начисляется.

2. В случае утраты информации пользователя по вине производителя и при отсутствии технической возможности восстановить утерянную информацию из резервных копий, которые не сохранились у производителя в силу действий/бездействий третьих лиц, а также по независящим от производителя обстоятельствам, **сумма компенсации равна стоимости услуг по тарифу пользователя за 1 месяц**.

В случае утраты по вине производителя информации пользователя и невозможности восстановить ее в силу действий/бездействий третьих лиц, а также по независящим от производителя обстоятельствам, начисляется компенсация в размере стоимости услуг по тарифу пользователя за 1 месяц.

3. В случае утраты по вине пользователя всей его информации, для которой обеспечивается автоматическое резервное копирование (включенное в тариф), при наличии технической возможности, производитель восстанавливает утерянную информацию из резервных копий в течение не более чем 24 часов с момента обнаружения производителем такой утраты информации, а в случае отсутствия технической возможности, срок восстановления может быть увеличен до 48 часов. В данном случае за утрату информации **компенсация не выплачивается**.

В случае утраты по вине пользователя всей его информации, для которой обеспечивается автоматическое резервное копирование (включенное в тариф), производитель при наличии технической возможности восстанавливает информацию в срок до 48 часов. Компенсация в этом случае не начисляется.

4. В случае утраты по вине производителя файлов сайта, баз данных и резервных копий пользователя, которые автоматически сохраняются (в соответствии с тарифом) производителем, ответственность производителя ограничивается **стоимостью услуг за 1 год** в соответствии с тарифом пользователя.

В случае утраты по вине производителя файлов сайта, баз данных и резервных копий пользователя, для которых обеспечивается автоматическое резервное копирование (включенное в тариф), ответственность производителя ограничивается **стоимостью услуг за 1 год** по тарифу пользователя.

5. В случае утраты по вине пользователя информации, для которой обеспечивается автоматическое резервное копирование (включенное в тариф), производитель восстанавливает утерянную информацию при наличии сохранившихся резервных копий в случае обращения пользователя по электронной почте info@timeweb.ru или через панель управления в течение 24 часов с момента утраты информации.

В случае утраты по вине пользователя информации, для которой обеспечивается автоматическое резервное копирование (включенное в тариф), производитель восстанавливает утерянную информацию при наличии резервных копий в случае обращения пользователя по электронной

почте info@timeweb.ru или через панель управления в течение 24 часов с момента утраты информации.

6. В случае, если пользователь оформляет платное резервное копирование, то при утере файлов, баз данных и резервных копий пользователя по вине производителя, ответственность последнего ограничивается суммой в размере **1 000 рублей**. Данная компенсация выплачивается пользователю без учета положений, перечисленных в разделе «Некомпенсируемый простой».

В случае утраты по вине производителя файлов, баз данных и резервных копий, для которых обеспечивается платное резервное копирование, ответственность производителя ограничивается суммой в размере **1 000 рублей**. Эта компенсация выплачивается без учета условия, перечисленных в разделе «Некомпенсируемый простой».

7. В случае утери файлов сайта и баз данных пользователя либо резервных копий пользователя по вине производителя, для которых обеспечивается платное резервное копирование, производитель восстанавливает утерянную информацию в течение 48 часов с момента обращения пользователя по электронной почте info@timeweb.ru или через панель управления. При этом ответственность производителя ограничивается компенсацией в виде **предоставления услуги резервного копирования на срок, за который были утеряны резервные копии**.

В случае утраты по вине производителя файлов сайта, баз данных или резервных копий, для которых обеспечивается платное резервное копирование, производитель восстанавливает информацию в течение 48 часов с момента обращения пользователя по электронной почте info@timeweb.ru или через панель управления. Компенсация начисляется в виде предоставления услуги резервного копирования на срок, за который были утеряны резервные копии.

8. В силу того, что информация пользователя (файлы сайтов, базы данных) могут представлять для последнего особую ценность, в целях проявления должного уровня осмотрительности и добросовестности, пользователь обязуется дублировать копию своей информации (файлов и баз данных) на любом стороннем ресурсе (в том числе, любом бесплатном сервисе хранения информации).

Пользователь обязуется дублировать копию своей информации (файлов и баз данных) на любом стороннем ресурсе (в том числе, любом бесплатном сервисе хранения информации).

9. В случае заказа платной услуги по резервному копированию и при высокой для пользователя ценности информации (файлов сайтов, баз данных), **пользователь обязан:**

1. Обратиться к производителю по электронной почте info@timeweb.ru или через панель управления;
2. Запросить **дополнительную услугу «Премиум бэкапы»**,
3. Указать оценочную стоимость информации, указанную в таблице ниже.

При этом стоимость такой услуги включает в себя покрытие всех возможных убытков пользователя, которые он смог бы понести в случае утери информации (реальный ущерб, моральный ущерб, упущенная выгода, репутационный ущерб, любые косвенные убытки), и может быть увеличена производителем в случае несения им дополнительных затрат на хранение информации пользователя:

Стоимость услуги включает в себя покрытие всех возможных убытков пользователя, которые он может понести в случае утери информации (реальный ущерб, моральный ущерб, упущенная выгода, репутационный ущерб, любые косвенные убытки). Производитель может увеличить стоимость в случае несения дополнительных затрат на хранение информации пользователя.

Оценочная стоимость информации (руб.)	Стоимость услуги хранения (руб. в месяц)
от 10 000 руб. до 50 000 руб.	5 000
от 50 000 руб. до 100 000 руб.	10 000
от 100 000 руб. до 200 000 руб.	20 000
от 300 000 руб. до 400 000 руб.	40 000
от 400 000 руб. до 500 000 руб.	50 000
от 500 000 руб. до 1 000 000 руб.	100 000
свыше 1 000 000 руб.	300 000

В любом случае, ответственность производителя не может превышать 10% от стоимости услуги хранения.

Получение обратной связи от пользователей сервиса

Пользователи могут оставлять замечания и пожелания по функциональности сервиса через стандартные способы связи, описанные в разделе «[Каналы для отправки запросов в техническую поддержку](#)», а также через раздел «[Есть идея](#)» в панели управления.

Все замечания и пожелания рассматриваются производителем, после чего принимается решение о необходимости проработки и внедрения предложенного улучшения функциональности.

Контактная информация производителя ПО

Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Наименование:** Общество с ограниченной ответственностью «ТаймВэб»
- **ИНН:** 7840339881
- **ОГРН:** 5067847031357
- **Юридический адрес:** 196006, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Заставская, д. 22, корп. 2, лит. А.

Контактная информация службы технической поддержки

Запросы в техническую поддержку необходимо отправлять по каналам:

- Номер телефона 8 (800) 700-10-81
- Электронная почта: info@timeweb.ru
- Тикет-система в панели: <https://hosting.timeweb.ru/>
- Чат на сайте: <https://timeweb.com/ru/>
- Чат в панели: <https://hosting.timeweb.ru/>
- Чат в Telegram https://t.me/Timeweb_help_ne_bot

Фактические адреса

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки:

- 196006, г. Санкт-Петербург, ул. Заставская, д. 22, к.2, лит. А.

Фактический адрес размещения серверов:

- 196084, г. Санкт-Петербург, ул. Коли Томчака, д.28, лит. К