

# Предложение на техническую поддержку и хостинг сайта

Компания CSN выражает Вам свое почтение и предлагает заключить договор на техническую поддержку и хостинг Вашего сайта.

**Хостинг** – это услуга по размещению сайтов в сети Интернет на специальном сервере в специализированном **дата-центре**. Включает в себя аренду вычислительной мощности, дискового пространства, компетентную техническую поддержку и другие сопутствующие услуги. Услуга оказывается на постоянной основе с ежемесячной абонентской платой в соответствии с выбранным тарифным планом. Вы можете выбрать подходящий тарифный план из представленных ниже и при необходимости расширить его дополнительными услугами.

## Варианты услуги

### Виртуальный хостинг (Shared hosting)

- вид хостинга, при котором множество веб-сайтов расположено на одном веб-сервере. Это самый экономичный хостинг, подходящий для небольших проектов. Обычно каждый веб-сайт расположен на своём собственном разделе веб-сервера, но они все вместе пользуются одним и тем же программным обеспечением.

Мы предлагаем **3 тарифных плана**, оптимизированных для проектов на платформе **1С-Битрикс** и отличающихся размером дискового пространства и максимальным количеством сайтов, размещаемых на площадке.

### Аренда виртуального сервера (VPS)

**VPS** (англ. Virtual Private Server) — услуга, в рамках которой пользователю предоставляется так называемый **Виртуальный выделенный сервер**. VPS эмулирует работу отдельного физического сервера. На одной машине может быть запущено множество виртуальных серверов. Помимо некоторых очевидных ограничений, каждый виртуальный сервер предоставляет полный и независимый контроль и управление, как предоставляет его обычный выделенный сервер.

Аренда виртуального сервера — популярный вид хостинга, так как предоставляет разумный баланс между ценой и возможностями для большинства владельцев интернет сайтов и приложений. Мы предлагаем **4 тарифных плана**, оптимизированных для проектов на платформе **1С-Битрикс** и отличающихся размером дискового пространства, вычислительной мощностью и размером оперативной памяти.

### Хостинг с пакетом услуг «Все включено»

Дополнительно к услуге хостинга могут быть предоставлены услуги администрирования сервера или площадки хостинга, позволяющие заказчику обходиться без собственного системного администратора с компетенциями управления операционными системами семейства Linux, хостингом и всевозможными интернет-службами.

## Виртуальный хостинг для сайтов на 1С-Битрикс

Услуга предназначена для экономичного хостинга сайтов на платформе **1С-Битрикс** в сети Интернет и обеспечивает следующие возможности:

- размещение сайтов на высокопроизводительном web-сервере в надежном дата-центре;
- управление доменной зоной, папками, правами;
- ежедневное резервное копирование;
- панель управления хостингом **ISP manager**;
- техническую поддержку по всем вопросам хостинга и администрирование площадки.

### Подходит для:

- сайтов-визиток и лендингов;
- небольших корпоративных сайтов;

### Достоинства:

- низкая стоимость
- панель управления по умолчанию
- минимальный уровень требований к квалификации пользователя

### Недостатки:

- ресурсы сервера в совместном использовании с другими (не вашими) сайтами
- невозможна тонкая настройка параметров системного ПО

## Тарифы

Наименование тарифного плана		Bitrix-5	Bitrix-10	Bitrix-20
Размер дискового пространства (ГБайт)		5	10	20
Количество сайтов		2	20	40
Количество баз данных MySQL		Не ограничено		
Базовый тариф (руб. в месяц)	При оплате за <b>12 месяцев</b>	<b>250</b>	<b>450</b>	<b>850</b>
	При оплате за <b>6 месяцев</b>	<b>280</b>	<b>500</b>	<b>920</b>
	При оплате за <b>1 месяц</b>	<b>Не доступно</b>	<b>560</b>	<b>1000</b>

## Дополнительные услуги

Наименование опции расширения (не более показателей старшего тарифа)	Стоимость подключения (руб.)	Стоимость использования (руб. в месяц)
Настройка почты (привязка почтового сервиса к домену)	<b>3000</b>	<b>0</b>
Администрирование площадки (выполнение операций посредством панели ISP-manager, восстановление из резервной копии, управление доменами, SSL-сертификатами и т.п.) включено 30 мин работ, превышение месячного объема по <b>1800</b> руб/час, расширенный план резервного копирования	<b>0</b>	<b>600</b>

## Аренда виртуального сервера (VPS)

Услуга предназначена для размещения требовательных к производительности и объему информации сайтов и Интернет-магазинов на платформе **1С-Битрикс** в сети Интернет для любых целей и включает в себя:

- конфигурирование и аренда виртуального сервера (**VPS**) в системе виртуализации **KVM**;
- ежедневное резервное копирование
- выделенный IP адрес (v.4)
- техническую поддержку по всем вопросам хостинга

### Подходит для:

- требовательных корпоративных сайтов и интернет-магазинов;
- корпоративных порталов Битрикс24;

### Достоинства:

- выделенные вычислительные ресурсы для ваших задач;
- возможность выбора операционной системы;
- возможность установки любого прикладного серверного ПО;
- возможность тонкой настройки параметров системного ПО ;
- серверы оптимизированы для сайтов на платформе 1С-Битрикс.

### Недостатки:

- высокий уровень требований к квалификации пользователя для управления сервером

## Тарифы

Наименование тарифного плана		VPS-1	VPS-2	VPS-4	VPS-6
Оперативная память RAM (Мбайт)		1024	2048	4096	6144
Процессор (количество ядер x частота, Гц)		1 x 3500	1 x 3500	2 x 3500	3 x 3500
Размер основного диска HDD (ГБ)		30	50	100	250
Размер высокоскоростного диска SSD для БД (ГБ)		2	5	10	20
Базовый тариф (руб. в месяц)	При оплате за <b>12 месяцев</b>	<b>800</b>	<b>1400</b>	<b>2300</b>	<b>3400</b>
	При оплате за <b>6 месяцев</b>	<b>950</b>	<b>1600</b>	<b>2600</b>	<b>3800</b>
	При оплате за <b>1 месяц</b>	<b>1100</b>	<b>1800</b>	<b>2900</b>	<b>4200</b>
<b>Тариф с управлением (All Inclusive+)</b>	При оплате за <b>1 месяц</b>	<b>5100</b>	<b>5800</b>	<b>6900</b>	<b>8200</b>
Стоимость 1 часа работы системного администратора сверх лимита по тарифу (1 час)		<b>1800</b>			

## Дополнительные услуги

Наименование опции расширения	Количество	Подключение (руб.)	Использование (руб. в месяц)
Доп. объем HDD диска	10 Гб	<b>1 500</b>	<b>100</b>
Доп. объем SSD (скоростной твердотельный диск)	5 Гб	<b>2 000</b>	<b>200</b>
Доп. объем оперативной памяти (RAM)	1024 Мб	<b>1 500</b>	<b>200</b>
Панель управления сервером <b>ISP manager</b>	1	<b>1 000</b>	<b>500</b>

## Аренда выделенного физического сервера (DS)

Услуга предназначена для размещения требовательных к производительности и объему информации сайтов и Интернет-магазинов на платформе **1С-Битрикс** в сети Интернет для любых целей и включает в себя:

- конфигурирование и аренда физического сервера (**DS**) в дата-центре Исполнителя;
- ежедневное резервное копирование;
- выделенный IP адрес (v.4);
- техническую поддержку по всем вопросам хостинга;

### Подходит для:

- требовательных корпоративных сайтов и интернет-магазинов с высокой нагрузкой;
- корпоративных порталов Битрикс24 с большим количеством пользователей;

### Достоинства:

- выделенные вычислительные ресурсы для ваших задач;
- возможность выбора операционной системы;
- возможность установки любого прикладного серверного ПО;
- возможность тонкой настройки параметров системного ПО;

### Недостатки:

- высокий уровень требований к квалификации пользователя для управления сервером

## Тарифы

Наименование тарифного плана		DS-16- E3V3-SSD	DS-32- E3V3-SATA	DS-32- E3V3-SSD	DS-64- E3V5-SATA
Оперативная память RAM (ГБайт)		16	32	32	64
Процессор		Intel Xeon E3-1270v3	Intel Xeon E3-1270v3	Intel Xeon E3-1270v3	Intel Xeon E3-1270v5
Диск		2x240ГБ SSD	2x3ТБ SATA3	2x240ГБ SSD	2x3ТБ SATA3
Базовый тариф (руб. в месяц)	При оплате за <b>12 месяцев</b>	<b>7200</b>	<b>8100</b>	<b>9400</b>	<b>9800</b>
	При оплате за <b>6 месяцев</b>	<b>7600</b>	<b>8500</b>	<b>9900</b>	<b>10400</b>
	При оплате за <b>1 месяц</b>	<b>8000</b>	<b>9000</b>	<b>10400</b>	<b>11000</b>
<b>Тариф с управлением (All Inclusive+)</b>	При оплате за <b>1 месяц</b>	<b>12000</b>	<b>13000</b>	<b>14000</b>	<b>15000</b>
Стоимость 1 часа работы системного администратора сверх лимита по тарифу (1 час)		<b>1800</b>			

## Дополнительные услуги

Наименование опции расширения	Количество	Подключение (руб.)	Использование (руб. в месяц)
Дополнительный скоростной твердотельный диск SSD	240 ГБ	<b>1500</b>	<b>1800</b>
Доп. объем оперативной памяти (RAM)	16 ГБ	<b>1500</b>	<b>1800</b>
Панель управления сервером <b>ISP manager</b>	1	<b>1000</b>	<b>500</b>

## Расширенное администрирование «All Inclusive+»

К предоставляемым услугам хостинга Вы можете добавить пакет технической поддержки «All Inclusive+». Услуга предназначена для удобства Заказчика и включает в себя:

- **Круглосуточный мониторинг** работоспособности сервера по десятку параметров. Контроль за состоянием серверов и находящегося на них системного ПО.
- Корректировка настроек для упреждения потенциальных проблем.
- Устранение сбоев и неполадок, оперативная диагностика и решение инцидентов мониторинга **круглосуточно с реакцией 15 мин.**
- Коммуникации со службой техподдержки дата-центра Заказчика для решения текущих задач.
- Работа по задачам администрирования по запросам Заказчика.
- Включенное время работ системного администратора – **1 час в месяц.**
- Консультирование Заказчика по вопросам развития серверной инфраструктуры.
- Ежесуточное резервное копирование необходимой информации сервера.
- Хранение резервных копий до 30 календарных дней.

### Подходит для:

- Всех заказчиков, кто не имеет в штате опытных системных администраторов.
- Для компаний с **повышенными требованиями** к надежности и безопасности работы сервера.

### Достоинства:

- Оперативная диагностика и решение инцидентов мониторинга **круглосуточно с реакцией от 15 мин.**
- Установлен уровень сервиса в SLA-соглашении.
- Администрирование выполняется опытными специалистами.

## Тарифы

Пакет «All Inclusive»		Стоимость (руб. в месяц)
Тариф	При оплате за <b>12 месяцев</b>	<b>3400</b>
	При оплате за <b>6 месяцев</b>	<b>3800</b>
	При оплате за <b>1 месяц</b>	<b>4200</b>
Стоимость 1 часа работы системного администратора сверх лимита по тарифу (1 час в месяц)		<b>1800</b>

### Точки входа и режим обработки обращений:

- Консультации и прием обращений на портале <https://csn.bitrix24.ru>
- Прием обращений по телефону: **+7 (4722) 777-033**
- Прием обращений по e-mail по адресу: **support@CSN.ru**
- Прием обращений производится круглосуточно в автоматическом режиме.
- На всех тарифных планах коммуникации по телефону возможны только **с 9-00 до 18-00** по московскому времени.

## Условия поддержки по тарифам «All Inclusive+»

- Передачу исключительного **root-доступа** от обслуживаемых серверов Исполнителю.
- Доступ в онлайн-систему Исполнителя для постановки и контроля выполнения задач и просмотра отчетов о выполненных работах.
- Возможность брать дополнительные часы технической поддержки свыше включенного 1 часа.
- Неиспользованный остаток часов работы администратора на следующий месяц не переносится.
- Тарификация работ производится с точностью до 5 минут.

## Категории инцидентов и уровень обслуживания:

Уровень критичности инцидента / Срочности задачи	Краткое описание	Развернутое описание	Время реакции
<b>Уровень 1</b>	Критический сбой в работе сервера.	Сервер не доступен либо произошел сбой или отказ в работе системного программного обеспечения, ведущий к неработоспособности сайтов и/или приложений Заказчика, угроза системной безопасности сервера.	<b>15 минут</b>
<b>Уровень 2</b>	Задачи с повышенным приоритетом.	Задачи, которые заказчик обозначил, как задачи с повышенным приоритетом.	<b>2 часа</b>
<b>Уровень 3</b>	Задача со стандартным приоритетом, либо незначительная неполадка, не влияет на бизнес-процессы заказчика, не влияет на работу пользователей, не создает угрозу безопасности сервера.	Неполадка не влечет за собой недоступность сервера, программного обеспечения и данных, находящихся на сервере, а также не причиняет значительные неудобства работе пользователей.	<b>24 часа</b>
<b>Уровень 4</b>	Задачи стратегического развития инфраструктуры	Задачи, связанные с глубоким анализом и переработкой текущей инфраструктуры, профилированием работы серверов, внедрением новых для проекта технологий или процессов	<b>72 часа</b>

## Дополнительные условия:

- Перед постановкой на мониторинг и принятием на обслуживание производится **бесплатный аудит** сервера с итоговыми рекомендациями.
- Техническая поддержка с обработкой заявок производится ежедневно с **9:00 до 18:00** по московскому времени в рабочие дни.
- Услуга не предусматривает выполнение работ в административной панели CMS, работ по настройке CMS, контент-менеджменту, программированию.
- Выполнение работ вне рабочего времени, в выходные и праздничные дни организуется по обращению Заказчика с согласованием графика, объема и стоимости. Заявка должна быть получена за 2 рабочих суток до планируемого времени проведения работ.
- Стоимость (объем) срочных работ (**Уровень 2**) учитывается по признаку «Важная задача», выставленному Заказчиком на портале, с коэффициентом учета — **1,5**.

## Возможные работы администратора:

- плановое регулярное обновление установленного программного обеспечения;
- оперативные критические системные обновления по безопасности;
- создание почтовых доменов и почтовых ящиков по запросу;
- создание баз данных и учетных записей **FTP**;
- подключение **SSL**-сертификатов;
- индивидуальная настройка **HTTP**-сервера;
- настройка периодических операций в планировщике задач.
- перенос сайтов с других хостингов;
- восстановление файлов из резервной копии;
- настройка доменных имен и управление зоной **DNS**;
- установка дополнительного ПО;
- настройка сетевого экрана (firewall) и блокировка доступа пользователей;
- другие работы по системному администрированию.

## Что включает мониторинг состояния сервера 24/7:

- Сбор общих показателей системы, отслеживание доступности сервисов:
  - Расход памяти (RAM и Swap)
  - Нагрузка на CPU
  - Свободное/занятое место на диске
  - Количество пользователей в системе
  - Количество процессов в системе (общее и выполняемое в определённый момент времени)
  - Запущен или нет конкретный процесс (mysql, apache2, nginx и пр.)
  - Отслеживание и сбор еще более тридцати показателей работы сервера.
- По каждому инциденту мониторинга создается тикет в системе мониторинга и задача на портале **csn.bitrix24.ru** для работы по его решению.
- Реакция на инциденты мониторинга в течение **15 минут** круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.
- Дополнительно возможен мониторинг доступности до **5 страниц** сайтов на обслуживаемом сервере.

## Совмещение с другими услугами и администраторами

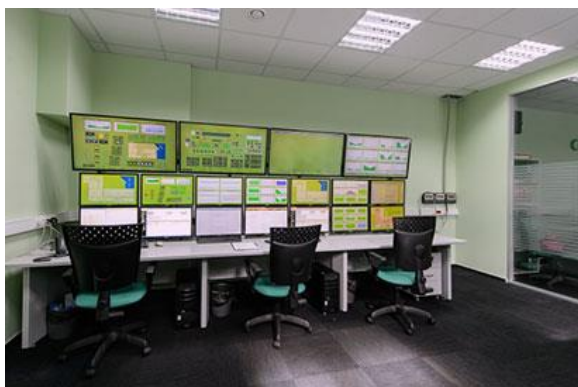
- Услуга может заказываться как отдельно, так и в составе услуг аренды виртуального и выделенного сервера. В этом случае она именуется «**Аренда сервера с управлением**» (смотрите соответствующие тарифы выше).
- Возможен вариант **совместного root-доступа** к серверу, в этом случае стоимость обслуживания увеличивается на **2000 руб/месяц**. Рассчитывается по факту посуточно с момента предоставления такого доступа и до момента его снятия.

## Дата-центр

**Дата-центр** (от англ. data center), или центр (хранения и) обработки данных (ЦОД/ЦХОД) — это специализированное здание для размещения (хостинга) серверного и сетевого оборудования и подключения абонентов к каналам сети Интернет. Наш дата-центр находится в Москве и подключен к сети Интернет множеством высокоскоростных каналов. Он оснащен современными системами безопасности и жизнеобеспечения.

### Персонал

24/7 контроль высококвалифицированных системных администраторов



### Система безопасности

Круглосуточное видеонаблюдение во всех помещениях и серверных комнатах



### Холодоснабжение

В компьютерных залах установлены прецизионные двухконтурные фреоновые кондиционеры TADR1002 с нижней подачей воздуха. Кондиционеры в залах резервированы по схеме N+1 (один кондиционер на зал — резервный).



### Электроснабжение

Электроэнергия подается по двум кабельным вводам на два понижающих трансформатора. Источники бесперебойного питания — APC-MGE Galaxy 7000. Гарантированное электроснабжение обеспечивается дизель-генераторными установками (ДГУ).



### Автоматическая установка газового пожаротушения



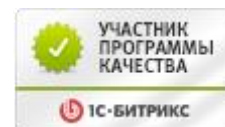
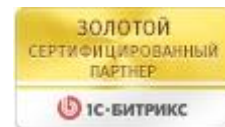
Машинные залы ЦОД защищены автоматической установкой газового пожаротушения, предназначенной для раннего обнаружения очага возгорания, выдачи сигнала о пожаре и автоматического тушения. В качестве огнетушащего вещества принят хладон 125, хранящийся в модулях типа МПГ (модуль пожаротушения газовый).

Для обнаружения загорания в защищаемых помещениях применяются дымовые датчики, размещаемые в рабочем пространстве зала и под фальшполом.



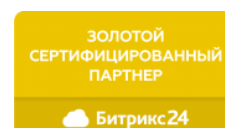
## Наши преимущества:

- Компания CSN - золотой сертифицированный партнер 1С-Битрикс.
- Мы имеем опыт внедрения, эксплуатации и хостинга интернет-ресурсов для коммерческих и государственных организаций различной степени сложности.
- Сотрудники проходят подготовку и сертификацию по специальным методикам и курсам разработчиков 1С-Битрикс и администраторов.
- Мы участники специальной программы качества 1С-Битрикс.
- Наш опыт работы в IT более 20 лет.



## Нам доверяют свои сайты:

- Правительство Белгородской области
- Белгородский университет НИУ БелГУ
- Преображенский кафедральный собор
- Департамент здравоохранения
- БРОО «Федерация воздухоплавания Белогорья»
- ООО «Региональные ТелеСистемы Групп»
- Компания «ВИ Энерджи»
- Завод ЖБК-1
- Портал GoUp.ru



С уважением,  
генеральный директор Компании CSN  
Алексей Прокопенко

