

ЗАО «Телеком-проект»

Описание услуг хостинг-провайдера



Головина Е. А.

2011 год

Оглавление

Краткое описание услуги	3
Назначение и область применения.....	5
Основные характеристики	6
Конкурентоспособность.....	8
Авторские права.....	9
Наличие или необходимость лицензирования.....	11
Наличие сертификата системы менеджмента качества	13
Безопасность и экологичность.....	15
Процесс предоставления услуги.....	17
Гарантии и сервис	18
Правила использования услуг хостинга	19

Краткое описание услуги

Хостинг – услуга по предоставлению дискового пространства для физического размещения веб-сайта на веб-сервере, постоянно находящимся в сети (обычно Интернет), и поддержка его работоспособности при помощи специального программного обеспечения. За эту услугу хостинг-компания взимает ежемесячную оплату, согласно выбранному клиентом тарифному плану.

Хостинг-провайдер – компания, предоставляющая услуги хостинга. Хостинг-провайдер может предоставлять следующие виды услуг:

- Размещение оборудования (colocation);
- Виртуальный хостинг (shared hosting);
- Виртуальный выделенный сервер (VDS);
- Выделенный сервер (dedicated);
- Игровой сервер;
- Сервер электронной почты;
- Хранилище данных;
- Регистрация доменных имен;
- Предоставление программного обеспечения (SaaS);
- Облачный хостинг (cloud-hosting).

В данном бизнес плане будет рассматриваться хостинг-компания, которая предоставляет услуги виртуального хостинга и регистрации доменных имен. Это оптимальное соотношение услуг для начинающих провайдеров.

Виртуальный хостинг – вид хостинга, при котором несколько веб-сайтов расположены на одном физическом веб-сервере. Обычно каждый веб-сайт расположен на своем собственном разделе веб-сервера, но они вместе пользуются одним и тем же программным обеспечением. Технически представляет собой мощный сервер, подключенный к «толстому» каналу¹. На таком сервере могут располагаться от нескольких десятков до нескольких сотен сайтов, каждый из которых находится в своем каталоге.

Если говорить об операционной системе для хостинг серверов, то это, несомненно, одна из UNIX-подобных операционных систем. Они более стабильные, мощные, безопасные. Но главное их преимущество для начинающего хостинг-провайдера то, что они бесплатные. Для установки на серверах Windows (например, Windows Server 2008) необходимо приобрести лицензию, а это приведет к удорожанию хостинг услуг, что на этапе стартапа никак нельзя допустить. Подробнее операционные системы будут рассматриваться в «Организационном плане хостинг-провайдера».

¹ Канал передачи данных с большой пропускной способностью.

Для начинающего хостинг-провайдера не следует разрабатывать огромное количество тарифных планов. В большинстве случаев достаточно трех:

- минимальный: для начинающих пользователей, размещающих домашние странички, сайты-визитки и других сайты, не потребляющих большое количество ресурсов;
- стандартный: для размещения функциональных сайтов малого и среднего бизнеса, не занимающих большой объем дискового пространства и не обремененных большими нагрузками;
- максимальный: для крупных, ресурсоемких проектов с динамическим контентом.

Регистрация доменных имен – занесение информации о домене и его владельце в базу данных с целью обеспечения уникальности использования домена, а также получения прав на управление доменом пользователем.

Назначение и область применения

Под услугой хостинга понимается как минимум услуга размещения файлов сайта на сервере, на котором запущено программное обеспечение, необходимое для обработки запросов к этим файлам (веб-сервер). Обычно в услугу хостинга уже входит предоставление места для почтовых ящиков, баз данных, DNS, файлового хранилища и т.д., а также поддержка функционирования соответствующих сервисов.

За услугами платного хостинга обращаются владельцы, как правило, довольно серьезных проектов, таких как, официальных сайтов компаний, блогов, порталов и т.д. Все они хотят получить надежный хостинг.

Виртуальный хостинг является оптимальным решением для небольших проектов, не требующих емких ресурсов, так как это самый экономичный вид хостинга.

В пакете виртуального хостинга клиент получает все, что необходимо для полноценного размещения его сайта в Интернете:

- дисковое пространство на сервере;
- доменное имя;
- средства доступа и администрирования своего веб-сервера;
- средства настройки и конфигурации веб-сервера;
- возможность выполнения скриптов с целью создания сервисов на вашем веб-сервере;
- почтовые ящики;
- возможность передачи данных по протоколу FTP;
- доступ к статистике посещения сайта и др.²

Недостатки виртуального хостинга с точки зрения клиентов:

- ограничения на использование ресурсов;
- отсутствие нестандартных решений;
- пропускная способность канала зависит от количества сайтов, находящихся на сервере.

² На основе данных сайта <http://www.xoster.ru>.

Основные характеристики

Хостинг, как услуга, описывается следующими характеристиками:

1. Допустимая нагрузка на сервер (нагрузка на процессор) – процент общей мощности системы, который может быть задействован для обработки запросов вашего сайта.
2. Ограничение на память (оперативная память) – верхний предел объёма оперативной памяти, выделяемый на работу скриптов вашего сайта.
3. Ограничение на запросы к MySQL – ограничение на число запросов к базе данных в ограниченный промежуток времени.
4. Дисковое пространство – служит и для размещения файлов сайта, и под базы данных, и для хранения почты, если вы настроили почтовый аккаунт. Если собираетесь устанавливать CMS, места на диске потребуется побольше.
5. Количество доменов – фактически количество сайтов, которое вы можете разместить на аккаунте. Имеется в виду домен второго уровня, например, name.ru.
6. Количество поддоменов – поддомен – это домен третьего уровня, то есть адрес вида поддомен.домен.ru. Если не стоит отдельным пунктом, значит уже включено в «количество доменов».
7. Количество почтовых ящиков – число электронных ящиков вида любое_имя@домен_вашего_сайта. Такая возможность предоставляется практически всеми современными предложениями хостинга. Для доступа к почте используется веб-приложение, доступное из панели управления хостингом.
8. Базы данных MySQL – количество баз данных, доступных для создания. Для крупных порталов, социальных сетей, магазинов, блогов, веб-приложений их наличие практически обязательно. Для функционирования многих CMS (например, WordPress и Joomla) они также необходимы. Традиционно на один сайт используется одна БД.
9. Максимальный объём БД – процент от всего пространства, доступного на выбранном тарифе, который могут занимать базы данных.
10. phpMyAdmin – интерфейс для ручного управления базами данных.
11. Ограничение на трафик (или просто «трафик») – трафик расходуется при обращении к вашему сайту, будь это посетитель, или вы сами что-то редактируете, или установленная CMS обновляет компоненты. Показатель указывает на расход в месяц. Предпочтительный, конечно, вариант, если трафика неограниченно, а то однажды ваш ресурс может оказаться недоступным до конца месяца.

12. Панель управления – веб-приложение с визуальным интерфейсом, позволяющее вам управлять всеми возможностями вашего хостинга. Лучше всего, если установлена одна из наиболее распространённых CPANEL или ISPManager. Собственная панель управления хостинг-провайдера может оказаться маломощной и с неотловленными ошибками.
13. Поддержка PHP – язык программирования, используемый для автоматизации работы сайтов. Наиболее распространённая надстройка к HTML. Необходим для работы многих CMS.
14. Поддержка CGI – возможность запускать CGI-скрипты. Не столь необходимо, но многие хостеры такую возможность дают – лишней не будет.
15. Zend Optimizer – серверный модуль для ускорения закодированных особым образом скриптов. Как и предыдущий пункт, является стандартом на многих хостингах.
16. Задания Cron (или просто Cron) – планировщик для запуска скриптов по расписанию. Необходимость на ваше усмотрение.
17. SSH – защищённый режим доступа к серверу. Используется для безопасного обмена информацией с сервером. Благодаря особым методам кодирования снижен риск перехвата.
18. SSL – обеспечивает защищённое соединение с сайтом. Может потребоваться, если собираетесь реализовывать передачу через сайт личной или ценной информации.
19. Резервное копирование – обычно производится ежедневно, так как никто не даёт гарантии от сбоя и на самом лучшем хостинге, данная услуга будет полезна всегда. После восстановления работы сервера ваш сайт восстановят из резервной копии, и вы потеряете только ту информацию, что обновилась на нём после последнего резервирования.
20. Доступ по FTP – доступ к файловой системе вашего хостинга по протоколу FTP. Позволяет работать с файлами без промежуточного веб-интерфейса почти также просто и удобно, как с файлами на компьютере.
21. Веб-скрипты (автоустановка скриптов) – возможность быстро и просто установить одну из доступных CMS прямо из панели управления хостингом.³

³ По данным сайта <http://dehoster.ru>.

Конкурентоспособность

Конкурентоспособность хостинг-провайдера можно оценивать с точки зрения потребителя, самого провайдера или инвестора.

Провайдер оценивает хостинг с точки зрения прибыли, которую он может принести. Также он сравнивает свой товар с товарами конкурентов. Сравнения эти могут проводиться по различным показателям: цена, качество услуг, степень удовлетворенности клиентов, процент постоянных клиентов и др. Помимо этого провайдер проводит анализ рынка и определяет свое положение на нем.

Инвестор оценивает эффективность своих вложений. Конкурентоспособность бизнеса означает для него рентабельность компании, ее экономическое положение, финансовая устойчивость.

Потребитель оценивает услугу с точки зрения своих потребностей и того насколько они были удовлетворены. Они покупают не продукцию, а способ решения своей проблемы. В данном случае проблема следующая: у клиента есть сайт, но нет вычислительных мощностей для обеспечения бесперебойной работы данного сайта в сети Интернет. Насколько удачное решение этой проблемы вы сможете предложить, настолько конкурентоспособным будет ваш бизнес с точки зрения потребителя.

Авторские права

На товарный знак для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей признается исключительное право⁴. В качестве товарного знака могут быть зарегистрированы словесные, изобразительные, объемные и другие обозначения или их комбинации⁵. Это обозначение, которое служит для индивидуализации товара/услуги данного производителя. Существуют определенные требования к регистрируемому товарному знаку. Свидетельство на товарный знак выдается, если он зарегистрирован в Государственном реестре товарных знаков⁶.

Исключительное право на логотип в Российской Федерации подробнее рассмотрено в Федеральном законе «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименования мест происхождения товаров». Обладателем может стать как юридическое, так и физическое лицо. Защита своего авторского права на логотип возможна после его государственной регистрации.

Следует также упомянуть об уникальности контента на сайте. Сайт для хостинг-провайдера является лицом его бизнеса. С его помощью потенциальные клиенты получают необходимую для них информацию об услугах данного провайдера. Если на сайте нет контента, он не будет работать и приносить прибыль. Сайты с украденным у конкурентов контентом поисковые системы называют сайтами с дублирующим контентом и понижают их результаты в поиске.

Если у вас очень хороший и часто обновляющийся контент, то защита интеллектуальной собственности и защита от воровства станет важной задачей. К сожалению, пока ни Яндекс, ни Google не предоставляют инструментария или официальной процедуры подтверждения прав на контент. Поэтому приходится ставить эксперименты и пытаться выяснить, по каким критериям поисковики определяют первоисточники.

1. Достаточно известный (потому, что он работающий) способ закрепить за собой статус первоисточника – приобретать на каждый материал несколько входящих ссылок с достаточно длинными анкерами-цитатами из защищаемого контента. Согласно результатам многих проверок, если на текст есть ссылки с цитатами из него же, поисковик с гораздо меньшей вероятностью сочтет первоисточником этого материала другой сайт.
2. Писать тексты таким образом, чтобы их было трудно поставить на сайт другой организации без коренной переделки.

⁴ Ст. 1477 ч. 4 ГК РФ.

⁵ Ст. 1482 ч. 4 ГК РФ.

⁶ Ст. 1481 ч. 4 ГК РФ.

3. Может помочь простое размещение предупреждения о том, что контент защищается юридически. Поскольку у копирастов есть огромный выбор контента для кражи, они могут оставить ваш сайт в покое.

Помимо технических способов защиты, будьте готовы защищать свои интересы в суде. Конечно, нужно заранее просчитать, будет ли рентабельно оформление авторских прав на контент (в том числе и вновь создаваемый), а также юридическое обслуживание в целом. Может оказаться, что проще смириться и переписать украденный кусок контента.⁷

⁷ По данным сайта <http://seopult.ru>.

Наличие или необходимость лицензирования

Услуги хостинга относятся к телематическим услугам связи, которые подлежат обязательному лицензированию со стороны государственных органов. Этот вопрос регулируется ч.2 ст.14.1. КоАП и ч.1 ст.171 УК РФ.

Лицензию на оказание услуг связи имеют право получить юридические лица с любой формой собственности, а также лица, являющиеся индивидуальными предпринимателями. Для того чтобы начать предоставлять хостинг-услуги, необходимо получить лицензию на телематические услуги связи. Наличие лицензии дает преимущества компании, позволяет легально оказывать услуги связи, что положительно влияет на репутацию хостинг-провайдера и уберегает от возникновения проблем с государственными органами РФ. Следует помнить – за осуществление деятельности без лицензии или нарушение лицензионных требований по оказанию услуг связи, которые причинили крупный ущерб частным лицам или организациям, либо связаны с получением прибыли в крупном размере, предусмотрены санкции:

- Совершенное одним лицом: штраф в размере до 300 000 рублей или заработной платы или иного дохода за период до двух лет; либо исполнение обязательных работ сроком от 180 до 240 часов; либо арест от четырех до шести месяцев.
- Совершенное организованной группой или сопряженное с извлечением дохода в особо крупном размере – штраф в размере от 100 000 до 500 000 рублей или в размере заработной платы или иного дохода за период от одного года до трех лет; либо лишение свободы на срок до пяти лет со штрафом в размере до 80 000 рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до шести месяцев либо без такового.

Кодексом РФ об административных правонарушениях предусмотрены следующие санкции:

- осуществление деятельности без лицензии – штраф для граждан в размере от 20 до 25 минимальных размеров оплаты труда с конфискацией изготовленной продукции, орудий производства и сырья или без таковой; для должностных лиц – от 40 до 50 минимальных размеров оплаты труда с конфискацией изготовленной продукции, орудий производства и сырья или без таковой; на юридических лиц – от 400 до 500 минимальных размеров оплаты труда с конфискацией изготовленной продукции, орудий производства и сырья или без таковой.
- осуществление деятельности с нарушением лицензионных условий – штраф для граждан в размере от 15 до 20 минимальных размеров оплаты труда; на должност-

ных лиц – от 30 до 40 минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц – от 300 до 400 минимальных размеров оплаты труда.

- самовольное строительство или эксплуатация сооружений связи (их использование для оказания услуг связи) – штраф для граждан в размере от 5 до 10 минимальных размеров оплаты труда; для должностных лиц – от 10 до 20 минимальных размеров оплаты труда; для юридических лиц – от 100 до 200 минимальных размеров оплаты труда.

Лицензия – уверенность в развитии и стабильности компании в глазах не только клиентов, но и конкурентов. Хостинг-провайдер, прошедший лицензирование, предоставляет услуги в соответствии с установленными нормами и стандартами⁸.

⁸Получить дополнительную информацию Вы можете по ссылке: <http://abcreg.ru/licenzii-svyazi.html>

Наличие сертификата системы менеджмента качества

В настоящее время сертификация стала необходимой для присутствия на рынке. Наличие сертификата системы менеджмента качества гарантирует потребителю соответственно высокое качество товара, работ, услуг, оказываемых производителем, кроме того, это стало обязательным условием для участия в тендерах, членства в СРО. Получение сертификата системы менеджмента качества на основе международного стандарта ISO 9001:2008⁹ становится первой ступенью в совершенствовании бизнес-процессов компании и эффективным инструментом в управлении бизнесом.

Система менеджмента качества:

- обеспечивает необходимой для принятия решения информацией руководство;
- позволяет достигнуть запланированных показателей качества процесса и продуктов производства;
- понижает вероятность рисков, связанных с несоответствием установленным требованиям;
- увеличивает стабильность доходов.

Наличие сертификата соответствия системы менеджмента качества подтверждает качество телекоммуникационных работ и услуг хостинг-провайдера, так как гарантирует соответствие всех процессов организации стандарту ISO 9001:2008.

Помимо этого существует более узкоспециализированный стандарт ISO/IEC 20000:2005¹⁰, который регламентирует сферу информационных услуг. Он легко интегрируется в действующую систему менеджмента качества предприятия и устанавливает определенный уровень оказания услуг, посредством внедрения управляемых процессов.

Все процессы IT компании поделены на 5 основных групп:

1. Процессы предоставления сервисов
2. Процессы взаимоотношений
3. Процессы разрешения проблем
4. Регулирующие процессы
5. Процесс релизов

Наличие сертификата соответствия стандарту ISO/IEC 20000:2005 позволяет:

- значительно улучшить структуру управления компании или IT отдела;
- повысить имидж компании;
- расширить возможности международного партнерства;

⁹ Получить дополнительную информацию Вы можете по ссылке: <http://www.9001-2001.ru/certificacija/iso-9001-2008.html>

¹⁰ Получить дополнительную информацию Вы можете по ссылке: <http://www.9001-2001.ru/certificacija/iso-20000-2005.html>

- привлечь дополнительные инвестиции;
- повысить стоимость компании;
- достичь минимальной конфликтности с другими системами менеджмента предприятия.

Безопасность и экологичность

Хостинг-провайдерство это виртуальный бизнес, то есть бизнес в сети Интернет. Поэтому, говоря об экологичности и физической безопасности, мы подразумеваем экологичность и безопасность дата-центра.

Строительство и обслуживание дата-центра требует огромных затрат. Поэтому целесообразнее разместить собственные сервера на площадке дата-центра (услуга colocation) или арендовать сервер, принадлежащий дата-центру.

Несмотря на то, что тем самым провайдер не столкнется непосредственно с обслуживанием дата-центра, с основными требованиями и стандартами для них будет полезно ознакомиться в любом случае.

В России нет единого национального стандарта для дата-центров. Пока же при проектировании и строительстве дата-центров используются следующие западные и отечественные нормативы:

- ANSI TIA/EIA 942 (Стандарт на телекоммуникационную инфраструктуру центров обработки данных). Американский стандарт, утвержденный в 2005 году, освещающий круг вопросов, связанных с организацией ЦОД.
- EN 50173-5. Европейский стандарт, затрагивающий вопросы построения структурированной кабельной системы с ЦОД.
- EN 1047-2 (Защищенные хранилища. Классификация и методы тестирования. Комнаты и контейнеры для хранения баз данных.) Европейский стандарт по физической защите информации. Он определяет классы защиты от высокой температуры и влажности, нормирует период остывания после нагрева.
- DIN 18095. Требования по предупреждению проникновения дыма или газа.
- DIN EN 60529-2000. Требования по предупреждению просачивания воды.
- DIN V 18103. Требования по защите от взлома.
- EN 50147. Требования по экранированию от электромагнитных излучений.
- ГОСТ Р 21.1703-2000 «Проводные средства связи. Рабочие чертежи».
- ВСН 116-93 «Инструкция по проектированию линейно-кабельных сооружений связи».
- РД.45.128-2000 «Сети и службы передачи данных».
- РД.45.129-2000 «Телематические службы»;
- ПУЭ-2000 изд. 7 «Правила устройств электроустановок». Применяется при расчете систем электроснабжения.
- ВСН 332-93 «Инструкция по проектированию электроустановок предприятий и сооружений электросвязи».

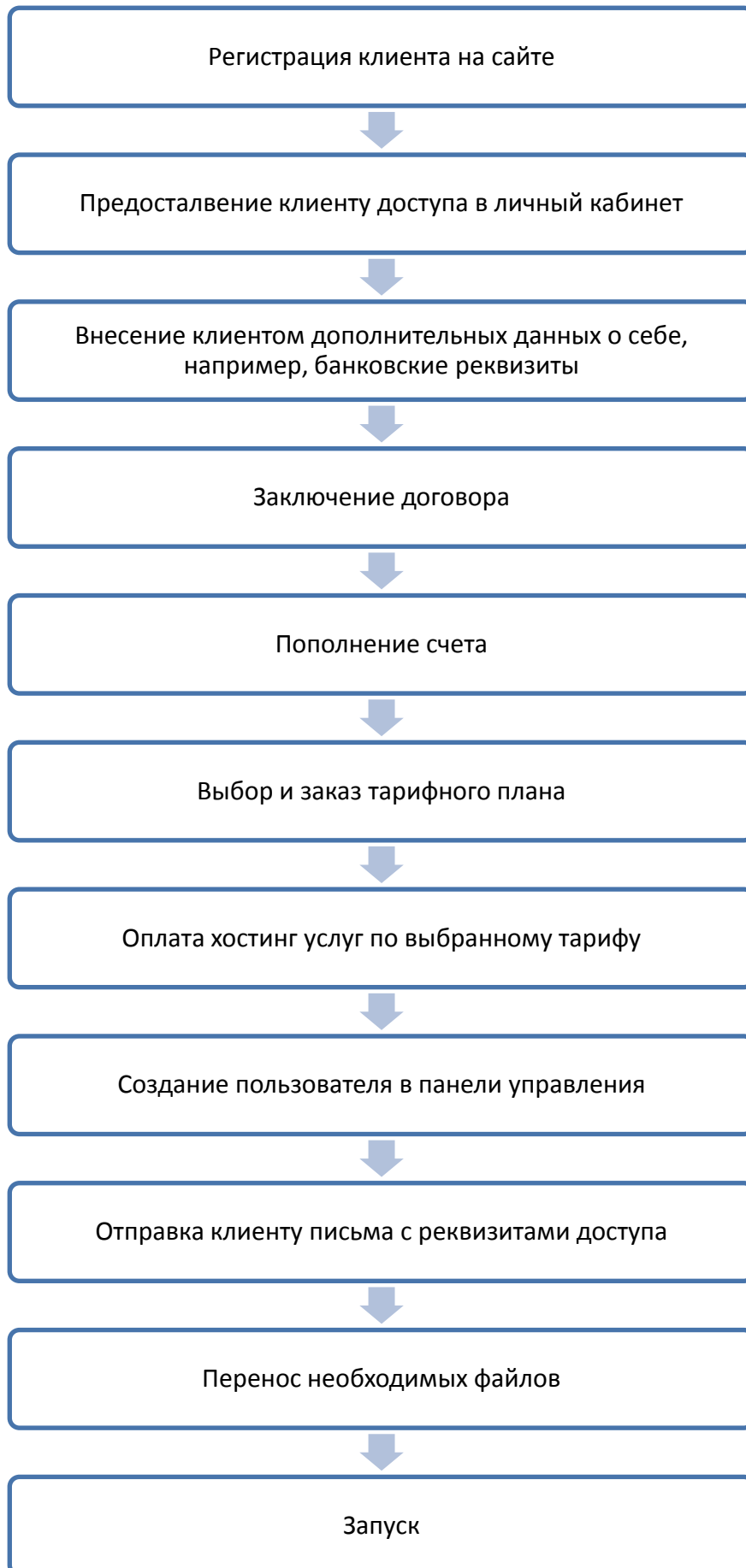
- СН-512–78 (строительные нормы) «Инструкция по проектированию зданий и помещений для электронно-вычислительных машин». Последняя редакция датируется февралем 2000 г. Изложен общий подход к проектированию, даны ссылки на действующие СН и СнИП.

Соблюдение этих требований необходимо для обеспечения безопасности оборудования¹¹.

¹¹ Получить дополнительную информацию о проектировании Вы можете по ссылке:
<http://abcreg.ru/proektirovanie-sooruzhenie-svyazi.html>

Процесс предоставления услуги

Примерный процесс предоставления услуги клиенту:



Гарантии и сервис

Юридические отношения с клиентов устанавливаются посредством договора Публичной оферты, в котором прописываются:

1. Предмет оферты
2. Права и обязанности сторон
3. Ответственность сторон и порядок разрешения споров
4. Прочие необходимые условия
5. Реквизиты исполнителя

Как уже говорилось в разделе «Анализ рынка», одним из существенных критериев выбора хостинга является качество технической поддержки. В целях повышения конкурентоспособности услуг, необходимо обеспечить круглосуточную бесперебойную техническую поддержку для своих клиентов. Служба технической поддержки должна осуществлять управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств, а также осуществлять обработку запросов клиентов. Ответы на стандартные часто задаваемые вопросы могут выдаваться в виде ссылок на страницу с соответствующей информацией. Для нестандартных ситуаций, как правило, будет необходимо дать развернутый ответ.

Для осуществления технической поддержки пользователей следует выделить отдельный электронный ящик и номер телефона.

Специалисты службы технической поддержки не обязаны проводить консультацию по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ самого клиента. Эту услугу можно реализовать как дополнительную за отдельную плату.

Правила использования услуг хостинга

1. Услуги хостинга должны использоваться только для законных целей. Запрещается:
 - a. рассылка вирусов, других вредных компонентов и спама
 - b. распространение наркотиков, порнографии и любых материалов сексуального характера
 - c. попытки несанкционированного доступа к компьютерным системам
 - d. пиратство
 - e. проведение азартных игр
 - f. использование в e-mail неправильного или несуществующего обратного адреса
 - g. распространение информации частного характера о персоне без ее согласия, клеветы на физическое или юридическое лицо
 - h. иные действия, нарушающие законодательство РФ.
2. Хостинг-провайдер имеет право отказать в предоставлении услуг клиенту в случае, если его сайт создает значительную нагрузку на сервер, тем самым причиняя ущерб остальным клиентам.
3. Запрещено использование Услуг хостинга для организации бесплатной/платной почтовой службы с организацией интерфейса по регистрации почтового ящика непосредственно на сайте.
4. Запрещено осуществлять действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), на получение несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет и последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения и данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцем этого программного обеспечения или данных либо с администратором данного ресурса.
5. Запрещается осуществление действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.
6. Запрещается осуществление действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса.