

ПРЕЙСКУРАНТ

На выполнение платных услуг и работы технической поддержкой

1. Общие положения

1.1. В рамках действия «Договора на предоставление услуг», Приложений к нему, а также действующего законодательства РФ ПРОВАЙДЕР предоставляет АБОНЕНТУ круглосуточную техническую поддержку 7 (семь) дней в неделю 365/366 дней в году соответственно, без взимания дополнительной платы и оказывает консультации и помощь по следующим направлениям:

- Детализация тарифных планов ПРОВАЙДЕРА, их опций возможностей и ограничений;
- Информационно-техническое сопровождение продуктов, сервисов, работ и услуг, предоставляемых ПРОВАЙДЕРОМ, а также способы и условия их предоставления;
- Предоставление АБОНЕНТУ информации о состоянии его Лицевого счета; приём, обработка и, при необходимости, эскалация информации, полученной от АБОНЕНТА, о технических неисправностях, препятствующих использованию услуг, служб, сервисов и продуктов ПРОВАЙДЕРА;
- Устранение технических неисправностей, препятствующих нормальному использованию услуг, служб, сервисов и продуктов ПРОВАЙДЕРА, в случае, если данные технические неисправности связаны с неработоспособностью оборудования и/или программного обеспечения ПРОВАЙДЕРА (диагностика, локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых услуг, сервисов и продуктов);
- Предоставление общей информации о стандартных (распространённых) настройках оборудования АБОНЕНТА для пользования услуг ПРОВАЙДЕРА;
- Иные виды консультаций и работ, направленных на улучшение работоспособности размещённых ресурсов АБОНЕНТА, кроме платных.

1.2. Перед заказом дополнительных платных услуг и работ технической поддержки, ПРОВАЙДЕР рекомендует АБОНЕНТУ получить бесплатную консультацию о необходимости проведения таких работ, наличия технической возможности, сроков и полного перечня работ, необходимых для последующей корректной работы ресурса АБОНЕНТА.

1.3. В случае приёма ПРОВАЙДЕРОМ на исполнение заявки АБОНЕНТА на платные услуги и работы, которые могли бы быть выполнены АБОНЕНТОМ самостоятельно, денежные средства за выполнение этих услуг не возвращаются.

1.4. Провайдер считает заявку на оказание платных работ и услуг технической поддержкой выполненной в случае:

- Полного выполнения задач, сформулированных АБОНЕНТОМ в заявке или отсутствия претензий к качеству работ со стороны АБОНЕНТА;
- Соблюдения сроков выполнения работ или отсутствия претензий к ним со стороны АБОНЕНТА.

1.5. ПРОВАЙДЕР оказывает исключительно техническую помощь, направленную на реализацию дополнительных работ и услуг, согласно требованиям АБОНЕНТА, сформулированным им в заявке. Все действия ПРОВАЙДЕРА производятся с файлами ресурсов (далее Контент) и направлены на их структуризацию, оптимизацию и качество выполняемых ими процессов с точки зрения технической системы. При этом при выполнении работ ПРОВАЙДЕР никоим образом не анализирует правовой аспект выполняемых действий, не характеризует Контент ресурсов, не выявляет принадлежность Контента к той или иной группе и не касается правовых и морально-этических аспектов изменения контента. Однако, провайдер оставляет за собой право отказать в выполнении тех или иных работ или услуг, если:

- Работы с ресурсом АБОНЕНТА, заведомо направлены на нарушение законодательства РФ;
- Работы, с ресурсом могут нарушить нормальное функционирование узлов и сервисов ПРОВАЙДЕРА, и/или могут нарушить нормальное функционирование услуг других АБОНЕНТОВ провайдера;
- Работы, так или иначе, затрагивают третьих лиц, не связанных с АБОНЕНТОМ или представителем ПРОВАЙДЕРА.

2. Порядок заказа дополнительных платных услуг и работ по технической поддержке

2.1. Все дополнительные услуги и работы технической поддержки ПРОВАЙДЕРА предоставляются только по предварительному заказу и при условии наличия технической возможности их выполнения. Наличие технической возможности определяется специалистом технической поддержки по факту первичного обращения АБОНЕНТА, перед запросом подтверждения и перед пополнением баланса лицевого счёта АБОНЕНТА, направленного на оплату данных услуг и работ.

2.2. Тарификация дополнительных работ и услуг определена в пункте 6 данного приложения и предполагает две схемы реализации:

- Фиксированная стоимость работ и услуг – стоимость указывается за единицу или за строго определённый перечень работ;
- Часовая тарификация – стоимость указывается из расчёта 1 часа выполнения работ. Стоимость одного часа работ равна 500 рублей и является минимально допустимым значением для расчёта конечной стоимости выполненных работ.

2.3. Для заказа дополнительных платных услуг и работ по технической поддержке АБОНЕНТУ необходимо направить заявку из «Панели Управления» или с контактного адреса электронной почты, указанного в договоре.

2.4. В заявке АБОНЕНТА на дополнительные платные услуги и работы по технической поддержке должны быть чётко указаны состав и объём заказываемых дополнительных платных услуг и работ. Обязательным содержанием заявки является:

- Согласие АБОНЕНТА со списаниями с баланса его лицевого счёта денежных средств в соответствии с заявленными в данном приложении тарифами, согласно перечню описанных услуг и работ – указана сумма списаний;
- Согласие АБОНЕНТА с датой и временем проведения работ;
- Согласие АБОНЕНТА со сроками выполнения работ.

2.5. Выполнение дополнительных платных работ и услуг не означает принятие ПРОВАЙДЕРОМ на себя каких бы то ни было обязательств по дальнейшему сопровождению выполненных работ.

3. Условия оплаты дополнительных платных услуг и работ по технической поддержке

3.1. ПРОВАЙДЕР приступает к исполнению заказа АБОНЕНТА на дополнительные платные услуги и работы только при условии наличия достаточной суммы на Лицевом счёте АБОНЕНТА для оплаты всех заказанных услуг и работ. В случае если сумма на лицевом счёте АБОНЕНТА является недостаточной, то ПРОВАЙДЕР оставляет за собой право отказать в выполнении услуг или работ, приостановить ход выполнения работ или оказать их не в полной мере, ориентируясь на сумму, находящуюся на балансе лицевого счёта АБОНЕНТА. Проведение работ и оказание услуг в кредит не осуществляется.

3.2. По факту выполнения всех заказанных АБОНЕНТОМ услуг и работ ПРОВАЙДЕР направляет Абоненту уведомление посредством электронной почты на адреса АБОНЕНТА, указанные в Панели управления, после чего производит списание денежных средств с лицевого счёта АБОНЕНТА.

3.3. В случаях, если заказанные АБОНЕНТОМ услуги и работы (их часть) не выполнены или не могут быть выполнены ПРОВАЙДЕРОМ, ПРОВАЙДЕР в своем уведомлении указывает причины невозможности исполнения части заказа, а также альтернативные варианты решения, если они очевидны ПРОВАЙДЕРУ. В этом случае выполненная часть работ аннулируется – услуга передаётся АБОНЕНТУ в первоначальном состоянии и списание денежных средств с лицевого счёта АБОНЕНТА, ПРОВАЙДЕРОМ не производится.

3.4. В случае невыполнения или невозможности выполнения заказа АБОНЕНТА полностью в оговоренное время и обозначенный срок, ПРОВАЙДЕР своевременно уведомляет АБОНЕНТА на адрес электронной почты, указанный в панели управления АБОНЕНТА. Списание с лицевого счёта не производится.

4. Претензии к качеству выполняемых платных услуг и работ

4.1. ПРОВАЙДЕР принимает претензии к качеству оказанных услуг или выполненных работ в течение суток с момента уведомления АБОНЕНТА о выполнении услуг и работ. ПРОВАЙДЕР оставляет за собой право отклонить претензию, направленную позже указанного в данном пункте, срока.

4.2. Претензией считается обращение, направленное из панели управления или с контактного электронного адреса, указанного в договоре АБОНЕНТА. Претензия должна содержать подробное описание проблемы, иметь прямое или косвенное подтверждение того, что проблема вызвана выполнением работ со стороны ПРОВАЙДЕРА. В ряде случаев, на основании претензии ПРОВАЙДЕР допускает повторное выполнение работ, на безвозмездной основе. Определение таких случаев остаётся на усмотрение ПРОВАЙДЕРА.

4.3. По договорённости сторон ПРОВАЙДЕР может восстановить ту версию ресурса, которая предшествовала началу работ (как правило, с помощью разворачивания ранее созданного архива файлов и баз данных), при этом стороны согласны, что в ряде случаев такая версия не может считаться работоспособной. В этом случае ПРОВАЙДЕР возвращает АБОНЕНТУ списанные за выполнение работ денежные средства.

4.4. Завершением работы с претензией, считается полное устранение ПРОВАЙДЕРОМ проблемы с советующим последующим уведомлением АБОНЕНТА. При этом допускаются и иные договорённости между представителем ПРОВАЙДЕРА и АБОНЕНТОМ, результатом которых является положительное решение АБОНЕНТА по использованию предложенного ПРОВАЙДЕРОМ сервиса (результата работ) в качестве конечного решения. В случае не достижения таких договорённостей дальнейшие споры и разногласия решаются в установленном законодательством порядке.

5. Виды дополнительных платных работ и услуг по технической поддержке

5.1. Восстановление работоспособности удалённого сайта на новом тарифе АБОНЕНТА.

Работы предполагают восстановление архивов файлов и баз данных после удаления услуги. В результате выполнения работ АБОНЕНТ получает полностью рабочий сайт, с актуальностью контента согласно дате создания предоставленного/полученного архива и выбранному и оплаченному АБОНЕНТОМ тарифу. Итоговое время проведения работ обсуждается в каждом конкретном случае. Стоимость выполнения работ является фиксированной и представлена в пункте 6 данного приложения.

5.2. Предоставление резервной копии сайта с заменой файлов и/или базы данных на существующем тарифе АБОНЕНТА. Работы предполагают восстановление архивов файлов и баз данных сайта на существующем тарифе АБОНЕНТА. В результате выполнения работ АБОНЕНТ получает работоспособный сайт, с актуальностью контента согласно дате создания предоставленного/полученного архива. Стоимость выполнения работ является фиксированной и представлена в пункте 6 данного приложения.

5.3. Перенос между договорами АБОНЕНТОВ – условия выполнения аналогичны пункту 5.1. Стоимость выполнения работ является фиксированной и представлена в пункте 6 данного приложения.

5.4. Предоставление резервной копии файлов сайта и/или базы данных удалённой услуги без восстановления работоспособности сайта. Данные работы подразумевают предоставление контента сайта для скачивания АБОНЕНТОМ. С целью сохранения конфиденциальности данных и во избежание потерь информации ПРОВАЙДЕР рекомендует использовать папку Shadow, куда и осуществляет выгрузку контента. Все остальные способы получения оговариваются индивидуально и находятся в зоне ответственности АБОНЕНТА.

В результате проведения работ АБОНЕНТ получает заказанный контент и возможность скачать его в течение трёх дней.

Сроки выполнения работ обсуждаются в каждом отдельном случае.

Стоимость работ фиксирована, и представлена в пункте 6 данного приложения.

5.5. Разворачивание архивов АБОНЕНТА на сервере (только для тарифов Linux).

Перечень работ подразумевает распаковку любых архивов АБОНЕНТА на его виртуальной площадке – услуге, без корректировки и исправления содержимого архива. Результатом выполнения работ является выложенный в назначенную АБОНЕНТОМ директорию и распакованный архив. Срок выполнения работ

зависит от объёмов и количества архивов и обсуждается в каждом случае отдельно. Стоимость работ фиксирована и представлена в пункте 6 данного приложения.

5.6. Импорт и экспорт баз данных MySQL для тарифа без исправления кодировок.

Выполнение данных работ предполагает загрузку и выгрузку баз данных для нужд АБОНЕНТА, без внесения изменений в существующие кодировки и т.д. Стоимость работ фиксирована и представлена в пункте 6 данного приложения.

5.7. Импорт и экспорт баз данных MySQL для тарифа с исправлением кодировок.

Перечень работ направлен на загрузку/выгрузку баз данных АБОНЕНТА, с изменением текущих кодировок. Срок выполнения зависит от степени сложности и обсуждается индивидуально. Тарификация производится по часовой схеме оплаты, стоимость выполнения работ представлена в пункте 6 данного приложения.

5.8. Правка файлов сайта.

Перечень работ направлен на внесение изменений в любые виды файлов сайта с целью восстановления или улучшения его работоспособности. Срок выполнения напрямую зависит от сложности и количества правок, оговаривается индивидуально. Тарификация производится согласно часовой схеме оплаты, стоимость выполнения работ представлена в пункте 6 данного приложения.

5.9. Удаление вредоносного кода на сайте АБОНЕНТА.

Перечень работ направлен на удаление повреждённых или модифицированных файлов, направленных на осуществление противозаконной деятельности, а также файлов, наносящих вред естественной работе сайта или препятствующих нормальному функционированию сервера, на котором размещён такой сайт.

Перечень работ и приблизительные сроки выполнения обсуждаются строго в индивидуальном порядке, исходя из временных возможностей сторон и сложности задачи. В результате проведения данных работ АБОНЕНТ получает очищенный сайт, рекомендации по обновлению ПО. В ходе выполнения работ уязвимости не устраняются и защита от повторных посторонних вторжений не гарантируется, любые дополнительные действия обсуждаются в индивидуальном порядке. Тарификация производится по часовой схеме оплаты, стоимость выполнения работ представлена в пункте 6. данного приложения.

5.10. Cronstab: настройка правил по списку пользователя.

Результатом выполнения работ является весь перечень настроенных правил. Перечень правил диктуется, исключительно, списком АБОНЕНТА. Стоимость работ фиксирована и представлена в пункте 6 данного приложения. Любые другие настройки правил, отличные от начального списка или, требующие логического решения или иного системного подхода, обсуждаются индивидуально и тарифицируются согласно часовой схеме оплаты.

5.11. Создание символьных ссылок (simlink).

Выполнение работ производится исключительно на основании перечня таких ссылок, предоставленных АБОНЕНТОМ. ПРОВАЙДЕР не определяет и не моделирует такой перечень за АБОНЕНТА. Стоимость работ фиксирована, и представлена в пункте 6 данного приложения.

5.12. Закрытие/предоставление доступа по HTTP к необходимой директории сайта посредством файла .htpasswd. Выполнение работ производится на основании сформулированного требования АБОНЕНТА о прекращении предоставления доступа к конкретным директориям по HTTP сайта для конкретного пользователя. Стоимость работ фиксирована и представлена в пункте 6 данного приложения.

5.13. Изменение прав доступа к директориям и файлам.

Выполнение работ осуществляется исключительно на основании требований, указанных в заявке АБОНЕНТА. Такие требования должны содержать точные указания к директории и к файлам, а также информацию о пользователе, для которого необходимо внести изменения прав доступа. Результатом выполнения работ является удовлетворение заявки АБОНЕНТА. Стоимость работ фиксирована и представлена в пункте 6. данного приложения.

5.14. Сброс пароля к административной панели сайта.

В ходе выполнения данных действий АБОНЕНТ получает возможность использовать новые реквизиты доступа в панель управления CMS. Возможность сброса обсуждается индивидуально и зависит от особенностей конкретной CMS.

Стоимость работ фиксирована и представлена в пункте 6 данного приложения.

5.15. Установка CMS из дистрибутива.

Работа включает в себя разворачивание дистрибутива CMS на указанном АБОНЕНТОМ домене и настройка базы данных для работы этой CMS. Установленная CMS передаётся АБОНЕНТУ с настройками, темами и плагинами по умолчанию. Прочие работы могут быть выполнены на условиях, предусмотренных в п.5.8 настоящего Приложения и на основании тарифов пункта 6. настоящего Приложения.

Стоимость работ фиксирована.

5.16. Разовые работы, относящиеся к администрированию виртуального сервера.

Нерегламентированный перечень работ, позволяющих выполнить то или иное требование АБОНЕНТА, связанное с функционированием сервера (улучшением функционирования сервера). Работы обсуждаются в индивидуальном порядке, перечень таких работ должен быть чётко прописан в заявке АБОНЕНТА. Сроки проведения работ, срок выполнения работ и стоимость оговариваются для каждого конкретного случая.

6. Стоимость дополнительных платных работ и услуг по технической поддержке

Описание услуг и работ	Стоимость
Восстановление работоспособности удалённого сайта на новом тарифе АБОНЕНТА.	1400р. до двух сайтов. Каждый последующий сайт + 300р.
Предоставление резервной копии с заменой файлов и/или базы данных на существующем тарифе АБОНЕНТА	500р.
Перенос сайтов между договорами АБОНЕНТОВ	1300р. до двух сайтов. Каждый последующий сайт + 200р.
Предоставление резервной копии файлов сайта и/или базы данных удалённой услуги без восстановления работоспособности сайта	700р.
Разворачивание архивов АБОНЕНТА на сервере (только для тарифов Linux)	300р.
Импорт и экспорт баз данных MySQL для тарифа без исправления кодировок	300р.
Импорт и экспорт баз данных MySQL для тарифа с исправлением кодировок	500р./час
Правка файлов сайта	500р./час
Удаление вредоносного кода на сайте АБОНЕНТА	2000р. за сайт
Crontab: настройка правил по списку пользователя	300р.
Создание символьных ссылок до 10 ссылок/каждая последующая ссылка	300р. / +20р. за ссылку
Закрытие доступа к необходимой директории сайта по HTTP посредством файла .htpasswd	300р.
Изменение прав доступа к директориям и файлам	300р.
Сброс пароля к административной панели сайта	500р.
Установка CMS из дистрибутива	300 р.
Разовые работы, относящиеся к администрированию виртуального сервера.	500р./час

Стоимость Услуг не облагается НДС в связи с применением ПРОВАЙДЕРОМ упрощенной системы налогообложения в соответствии с Главой 26.2. НК РФ.

Генеральный директор



Шаров Д.В.