



WEB-студия Salavey.net

111123, Москва, ул. 1-я Владимирская, д. 20А, оф. 34

8 (495) 363-4572

info@salavey.net,

www.salavey.net

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ВАШЕГО САЙТА

i ПОДДЕРЖКА САЙТА -

Это совокупность мероприятий, направленных на обновление и поддержание постоянной работоспособности Вашего сайта.

Только профессиональная техническая поддержка Вашего сайта способна обеспечить максимальную отдачу от WEB-ресурса и, как следствие, повысить рентабельность и конкурентоспособность бизнеса в целом!

ТАРИФЫ

Мини – 4 000 ₹ (рублей в месяц)	Стандарт – 7 500 ₹ (рублей в месяц)	Экстра – 14 000 ₹ (рублей в месяц)	Ультра – 28 000 ₹ (рублей в месяц)
2 часа включено Ответ в течении 4 дней	4 часа включено Ответ в течении 3 дней	8 часов включено Ответ в течении 1,5 дней	16 часов включено Ответ в течении 1 дня
20 минут Регламентные работы	40 минут Регламентные работы	1 час 20 мин. Регламентные работы	1 час 20 мин. Регламентные работы
2 200 ₹ Превышение н/ч по тарифу	2 100 ₹ Превышение н/ч по тарифу	2 000 ₹ Превышение н/ч по тарифу	1 900 ₹ Превышение н/ч по тарифу
0 часов Количество н/ч CEO	0 часов Количество н/ч CEO	0 часов Количество н/ч CEO	0 часов Количество н/ч CEO

* НДС не учитывается в связи с применением упрощенной системы налогообложения.

Процедура заказа поддержки и условия ее оказания:

1. Вы выбираете тариф;
2. Мы заключаем с Вами Договор на техническую поддержку сайта;
3. Вы оплачиваете выставленный счет;
4. Расчетный период – календарный месяц, начинается со следующего рабочего дня после оплаты;
5. Обслуживание Вашего сайта осуществляется в рабочие дни с 9 до 19 часов;
6. Если заказанная работа по технической поддержке сайта превышает установленный тарифным планом лимит по времени, мы обязуемся уведомить Заказчика об этом и выполнение работ сверх лимита осуществляется с согласия Заказчика;
7. В конце месяца мы выставляем дополнительный счет на оплату работ, выполненных сверх тарифного плана;

ДЛЯ ПОДБОРА ОПТИМАЛЬНОГО ДЛЯ ВАС ТАРИФНОГО ПЛАНА - ЗВОНИТЕ! ☎ 8 (495) 363-4572

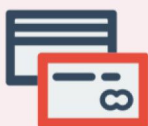
ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ САЙТОВ НА БИТРИКС

ВИДЫ ТАРИФИКАЦИЙ:



ПОМЕСЯЧНАЯ ТАРИФИКАЦИЯ -

в тарифные планы включено определенное количество часов на выполнение работ. Время, запланированное на регламентные работы, при окончательном расчете вычитается из времени, предусмотренного тарифным планом. Оставшееся время может быть использовано для выполнения текущих задач. Оставшееся время на следующий месяц не переносится. Тариф действует с первого по последнее число месяца. В конце месяца предоставляется письменный отчет с перечнем работ, затраченным временем на выполнение этих работ, размером времени превышения по тарифу. В случае наличия превышения по тарифу выставляется дополнительный счет на данный объем работ.



ПАКЕТНЫЙ ТАРИФ -

оплата пакетного тарифа происходит единовременно. Время, запланированное на регламентные работы, при окончательном расчете вычитается из времени, предусмотренного тарифным планом. Срок действия тарифа – до полного расходования средств на счету, но не более 12 мес. со дня оплаты. В конце месяца предоставляется письменный отчет с перечнем работ, затраченным временем на выполнение этих работ.



РЕГЛАМЕНТНЫЕ РАБОТЫ -

это работы, направленные на обеспечение бесперебойной и корректной работы сайта. Регламентные работы проводятся по умолчанию для любого сайта, находящегося на техподдержке. Время, необходимое на проведение одного осмотра в рамках регламентных работ, составляет 0,25 часа. В зависимости от тарифного плана может проводиться от одного до нескольких плановых осмотров в месяц. Время, затраченное на проведение осмотра вычитается из общего времени по тарифу в соответствии с количеством осмотров в месяц.

К регламентным работам относятся:

- Установка обновлений Битрикс и контроль установленных обновлений;
- Контроль наличия свободного дискового пространства на хостинге;
- Проведение тестирования сайта на предмет системных ошибок с помощью стандартных контрольных функций ПО 1С-Битрикс, выявление ошибок и постановка задач на их устранение;
- Контроль резервного копирования на хостинге, в облако Битрикс и на сервер студии в целях обеспечения возобновления работы сайта в случаях нештатных ситуаций, грозящих потерей сайта;
- Контроль сроков оплаты хостинга и доменного имени;
- Контроль сроков активности лицензии Битрикс;



ВРЕМЯ РЕАКЦИИ НА ЗАДАЧУ -

это время в течение которого специалист студии должен изучить задачу и предоставить оценку или рекомендации. Для оценки задачи специалисты студии затрачивают свое рабочее время. Это время учитывается в дальнейшем при оценке и оплачивается заказчиком как рабочее время.



ПРЕВЫШЕНИЕ ПО ТАРИФУ -

это время, затраченное исполнителями сверх тарифного плана. Превышение по тарифу может возникнуть в случае, если объем согласованных работ превышает объем работ, предусмотренных тарифным планом.



ПОСТАНОВКА И ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАЧ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ САЙТА:

Постановка задач, контроль их исполнения, взаимодействие сотрудников и представителей клиента в период выполнения задач производятся в корпоративном портале студии <https://portal.salavey.net>. Для совместной работы каждому пользователю предоставляются логин и пароль, а также права пользователя в соответствии с его статусом.

Для каждого сайта, принятого на техподдержку, в корпоративном портале создается группа, в которую приглашаются сотрудники студии, участвующие в решении задач с одной стороны и представители заказчика с другой стороны.

Для выполнения заданий по технической поддержке сайта в группе создаются задачи, в каждой задаче назначается ответственный исполнитель, соисполнители, приглашаются представители заказчика. Координатор техподдержки администрирует процесс выполнения задач. Поставленная задача оценивается исполнителем, затем предварительное время согласовывается с заказчиком, после согласования задача передается на исполнение с указанием диапазона дат. В указанный промежуток времени задача должна быть выполнена.



ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАЧИ:

бывают случаи когда точная предварительная оценка работ невозможна и для корректного выполнения задачи требуется дополнительное время. В этом случае исполнитель в задаче описывает ситуацию, объясняет почему предварительная оценка времени была не точной и запрашивает дополнительное время на выполнение задачи. В случае, если заказчик согласовал дополнительное время – продолжает работу. В случае, если время не согласовано – возвращает работу в исходное состояние.



СТАТУСЫ ЗАДАЧИ:

- **Оценка** – задача поступила, но еще не оценена специалистами студии;
- **Согласование** – задача оценена специалистами студии, но оценка еще не согласована с заказчиком;
- **Работа** – задача согласована и находится на исполнении;
- **Проверка** – задача выполнена, но не принята заказчиком;
- **Завершена** – выполненная задача принята заказчиком;
- **Отложена** – выполнение задачи предполагается, но временно приостановлено по разным причинам:

Статус задачи может меняться в зависимости от этапа ее исполнения. Выполненная задача, переданная заказчику на проверку считается принятой заказчиком и автоматически закрывается, если с момента перевода задачи в статус "Проверка" прошло более 7 рабочих дней и со стороны заказчика не последовало никаких комментариев.



УСКОРЕННОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАЧИ:

- Согласие на работу в выходные, вечернее время (тариф x2)
- Внеплановая – срочная (тариф x2,5)

В этом случае работа может быть выполнена с ускорением.

НАМ ДОВЕРЯЮТ

VOLGABUS

CASE IH
AGRICULTURE



DONGFENG

IVECO



БорисХоф
Официальный дилер BMW



ГРУППА КОМПАНИЙ
РУСКОМПОЗИТ

КУХНИ  **атласлюкс**

🏠 **МОСКВА**

111123, Москва, ул. 1-я Владимирская,
д. 20А, оф. 34

🏠 **ЛИСКИ**

Воронежская область г. Лиски,
ул. Лысенко, д. 42

+7 (495) 363-4572 | info@salavey.net