**Создание резервной копии** – создаются дополнительные резервные копии сайта на носителе Исполнителя. На случай полной (100%) потери связи с хостингом или иного инцидента, в следствии которого вы потеряли сайт, у вас всегда будет резервная копия актуальностью от <= 7 до 30 дней. Резервное копирование выполняется в нерабочее время.

**Восстановление сайта** – на случай потери доступа к сайту или ошибок на сайте после которых его работоспособность затруднена или невозможна, или по иным причинам. Сайт восстанавливается в течении указанного времени. Время восстановления так же зависит от количества и объема сайтов, работающих в многосайтовой конфигурации 1С-Битрикс. В данном случае указанное в тарифе время применяется на каждый восстанавливаемый сайт.

**Мониторинг работоспособности сайта в интернете** – постоянный мониторинг работоспособности сайта при помощи таких служб как Инспектор сайта 1С-Битрикс, host-tracker.com и подобных. Данный мониторинг позволяет отслеживать работоспособность сайта и своевременно принять меры во время его недоступности в интернете.

**Регулярный мониторинг сайта на вирусы** – отслеживание возможных уязвимостей и их устранение. На случай появления вредоносного кода на сайте, выполняется его удаление.

\* При отсутствии в тарифе: 100 руб. / мес.

**Контроль окончания срока регистрации домена и услуг хостинга** – контроль окончания услуг для доменного имени и хостинга зачастую необходим! Не редко бывают ситуации что Заказчик не получает уведомлений об окончании услуги, уведомление попадает в СПАМ, некоторые игнорируют. В следствии чего происходит не своевременна оплата с приостановкой действия услуги. Благодаря этой услуге параллельно вас уведомим об этом мы.

**Размещение или изменение информации на сайте** – по вашему запросу добавляем, изменяем или удаляем информацию (контент) на сайте. К контенту относится: Текст, фото, видео, аудио и другая информация размещенная в публичной части сайта (часть сайта, видимая его посетителям).

Текстовая информация предоставляется в формате Word, Excel, PDF.

Графическая информация предоставляется в формате Jpg, Gif, Png, Psd.   
Добавление, изменение или удаление разделов меню и файловой структуры на сайте.

Вся информация должна предоставляться в электронном виде, на электронную почту Исполнителя согласно регламенту.

**Настройка почты** – по вашей заявке мы настраиваем для вас вашу корпоративную почту, работающую на базе виртуального хостинга или на базе сервиса Яндекс почта. В настройку входит: создание, изменение, удаление и настройка почтовых ящиков. Изменение паролей пользователей почты. Помощь по настройке почты на ПК Заказчика.

\* При отсутствии в тарифе: 50 руб. / 1 ящик.

**Работы по программированию** – любые доработки программной части сайта. Зависит от тарифа и объема работ.  
Под программированием подразумевается:

* Внедрение новых или доработка уже существующих компонентов (новости, каталог, фотогалерея и им подобных) на сайте;
* Разработка новых компонентов (работает на базе одного компонента);
* Разработка комплексных компонентов (работает на базе нескольких компонентов);
* Разработка новых модулей и компонентов, простых и комплексных.

Перед доработкой необходимого вам функционала от Заказчика предоставляется подробное техническое задание (ТЗ), написанное в свободной форме и описывающее необходимый функционал. На основании ТЗ которого производится оценка объема работ и приблизительных временных затрат. При большом объеме работ или больших временных затратах любая доработка оплачивается как отдельная работа. На основании ТЗ, Исполнитель производит оценку стоимости и сроков выполнения работ.

\* При отсутствии в тарифе: 450 руб. / час. Либо «ЦЕНА» за конкретную работу.

**Контроль за посетителями сайта** – осуществляется контроль за содержимым страниц на сайте. Под содержимым подразумевается любая информация, опубликованная пользователями (комментарии, отзывы). Под контролем подразумевается удаление бранных слов или любой неадекватной информации, опубликованной пользователями, которая противоречит или негативно влияет на репутацию или сайт Заказчика. Удаление негативной информации производится при нахождении ее Исполнителем или по заявке заказчика.

\* При отсутствии в тарифе: По договоренности т.к. сильно зависит от объема посетителей.

**Исправление программных и грамматических ошибок на сайте** - исправление ошибок в верстке шаблона сайта, зависит от типа шаблона. Под типом шаблона сайта подразумевается его исполнение (адаптивность, резиновая верстка, мобильная версия). Неправильное отображение или не корректная работа компонентов на сайте.

**Консультационные услуги и решение проблем** - консультация и решение проблем по широкому кругу вопросов связанных с функционированием сайта.

\* При отсутствии в тарифе: от 300 руб., зависит от вопроса (задачи)

**Работа в 1С** – предоставляется Исполнителю выделенный удаленный доступ (RDP, TeamViewer) в 1С Управление торговлей с привилегиями администратора. При возникновении проблем обмена с сайтом Исполнитель решает проблему самостоятельно за исключением случаев, связанных с некорректной работой 1С. Так же по запросу Заказчика, Исполнитель может корректировать информацию, передаваемую на сайт (рисунок, наименование, описание и т.д.) в карточках товаров. Максимальное время работы в 1С Исполнителем не более 1 часа, за исключением тарифа Индивидуальный.

\* При отсутствии в тарифе: 450 руб. / час. Либо «ЦЕНА» за конкретную работу.

**Обращение в службу поддержки** – любые обращение в службу поддержки направляются на электронную почту Исполнителя, за исключением тарифа Индивидуальный. Для обращения не запрещается делать звонок Исполнителю, но звонок не дает гарантий выполнения работ!

**Отслеживание сайта в поисковых системах 10 ключевых запросов** - предоставление Заказчику отчетов по выбранным позициям ключевых слов сайта и региона в поисковых системах (Yandex, Google). Частота запросов зависит от тарифа.

\* При отсутствии в тарифе: 10 запросов 200 руб. Либо «ЦЕНА» за конкретную работу.

**Частота обращений связанных с работой сторонних услуг** – любые инциденты и неполадки с сервером для решения которых необходимо обращаться в техническую поддержку хостинга для решения технических проблем, связанных с работоспособностью услуги. Частота обращений зависит от выбранного тарифа.

\* При исчерпании лимита: 300 руб.

**Работа в выходные дни** – выходные дни являются не рабочими днями (суббота и воскресенье)

\* При отсутствии в тарифе: 600 руб. / час. Либо «ЦЕНА» за конкретную работу.

**Время работы –** время работы технической поддержки с 9:00 до 18:00. На случай обращения вне рабочего времени, заявка считается экстренным обращением.

\* На случай обращения вне рабочего времени: мин. 500 руб., стоимость может зависеть от объема работ.

**Максимальное время обработки заявки** – при подаче любой заявки Исполнитель на время ее подачи Заказчиком может быть занят другой заявкой, так как все заявки обрабатываются в порядке очереди то время обработки может быть увеличено согласно тарифу, за исключением экстренного реагирования.

**Экстренное реагирование в течении месяца** – срочное устранение ошибок в работе сайта. Скорость реакции зависит от выбранного тарифа так как существует очередность заявок, но зачастую техническая поддержка реагирует в течении 1го часа. Экстренное обращение к Исполнителю возможно по телефону, за исключением выходных дней. В выходные заявки принимаются на электронную почту.

\* При отсутствии в тарифе: мин. 500 руб., стоимость может зависеть от объема работ.

**Время на работы по сайту** – на все работы по сайту выделяются рабочие часы, количество которых зависит от выбранного тарифа.   
Время работ распределяется на 1 месяц по формуле ЧАСЫ РАБОТЫ\*60/НЕДЕЛЬ В МЕСЯЦЕ/РАБОЧИЕ ДНИ НЕДЕЛИ, т.е. при тарифе Минимальный сотрудник техподдержки может посещать сайт 4 раза в неделю по 12-15 минут. Так же зависит от типа сайта, его посещаемости или нагрузке на него. Максимальное время работ в сутки на один сайт 2 часа за исключением тарифа Индивидуальный.