



Студия дизайна «Абрис»
Санкт-Петербург
ул. Днепропетровская д.8,
2 эт., оф. 19
тел. (812) 642-70-36
<http://spb-abris.ru>
info@spb-abris.ru

Базовые тарифные планы на услуги по технической поддержке и сопровождению сайтов в сети Интернет

Сайт и система управления сайтом **CMS Santafox** - две комплексных составляющих, которые требуют осуществления поддержки со стороны специалиста для обеспечения их работоспособности.

В соответствии с этим услуги по поддержке делятся:

1. Техническая поддержка - услуги по поддержке системы управления сайтом CMS Santafox.
2. Сопровождение сайта - услуги по поддержке и работе с сайтом.

Каждая из них имеет свой комплекс оказываемых услуг, при реализации которых задействуются разные группы веб-специалистов (интернет-менеджеров, программистов, верстальщиков, дизайнеров и др.)

Ниже приведена линейка базовых тарифных планов разработанных с учетом частых пожеланий наших заказчиков. Но каждый сайт индивидуален, поэтому расчет окончательной стоимости происходит после согласования всех работ.

Тариф «Базовый»

Услуги данного тарифа оказываются в рамках услуг по разработке нового сайта и предоставляются бесплатно в течение **90 дней** для всех сайтов за исключением

Интернет-магазинов (для этого вида сайтов срок техподдержки составляет 180 дней).

Тариф включает:

1. Исправление работы шаблонов и скриптов сайта в случае сбоев, вызванных сбоем на хостинг-площадке или вызванных ошибкой разработчика.
2. Консультации и решение программных проблем в работе CMS Santafox.
3. Консультация касательно вопроса «Почему не работает сайт?».

4. Консультации по вопросам работы с программным продуктом CMS Santafox.
5. Консультации по вопросам работы сопутствующих программных продуктов, входящих в состав CMS Santafox.
6. Контроль работы хостинг-площадки, на которой находится сайт заказчика.
7. Восстановление сайта после модернизации или профилактических работ проводимых на хостинг-площадке, решение технических проблем возникших на хостинг-площадке.
8. Создание резервных копий сайта.
9. Настройка почтовых ящиков (по желанию заказчика).
10. Своевременное оповещение о необходимости внесения оплаты услуг хостинга.
11. On-line консультации в режиме реального времени по вопросам связанным с работой с CMS Santafox (3 консультации по 45 минут).

В рамках услуги по созданию нового сайта обслуживание по данному тарифу в течение 90 дней – б е с п л а т н о.

После истечения периода оказания «Базовой» технической поддержки, при принятии Заказчиком решения о продолжении сотрудничества со студией «Абрис», заказчик должен выбрать тариф, на основании которого студия «Абрис» будет предоставлять услуги по технической поддержке и сопровождению сайта. При отсутствии выбора тарифа вам автоматически присваивается тариф «По запросу».

Обращение за помощью осуществляется только с помощью электронной заявки (письма) в адрес нашей компании.

Варианты тарифов на техническую поддержку программного продукта CMS Santafox

Тариф 1 «Техподдержка»

Самый простой тариф, который предполагает техническую поддержку и консультации по работе с CMS Santafox и сопутствующих приложений, входящих в состав данного программного продукта.

Тариф включает:

1. Решение программных проблем возникших в работе CMS Santafox.
2. Дистанционные консультации относительно вопроса «Почему не работает мой сайт».

3. Дистанционные консультации по вопросам работы с программным продуктом CMS Santafox и сопутствующих программных продуктов, входящих в его состав.

Тариф не включает:

1. Внесение каких-либо изменений на сайт.

2. Консультации относительно работы сайта по вопросам не связанным с работой

CMS Santafox (возникновение ошибок в работе скриптов и шаблонах, их модернизацию; правка и кода HTML; изменение, создание или загрузка изображений и др.)

3. Решение проблем вызванных сбоем в работе хостинг-площадки.

4. Взаимодействие с хостинг-провайдером и перенастройка ПО на хостинг-площадке Заказчика, вызванных модернизацией оборудования или сбоем в работе хостинг- площадки и повлекших за собой неработоспособность CMS Santafox.

5. Наблюдение за работой хостинг-площадки, на которой размещается сайт.

6. Настройка почтовых ящиков.

700 руб/мес

Договор заключается сроком 3, 6, 12 месяцев

Тариф 2 «Техподдержка +»

Тариф предполагает помимо технической поддержки и консультации по работе с CMS Santafox и сопутствующих приложений, входящих в состав данного программного продукта, наблюдение за хостинг-площадкой заказчика и ведение переговоров с хостинг-провайдером по восстановлению работы сайта и CMS Santafox.

Тариф включает:

1. Решение программных проблем возникших в работе CMS Santafox.

2. Дистанционные консультации относительно вопроса «Почему не работает мой сайт».

3. Дистанционные консультации по вопросам работы с программным продуктом CMS Santafox и сопутствующих программных продуктов, входящих в его состав.

4. Наблюдение за работой хостинг-площадки на которой размещается сайт.

5. Восстановление сайта после модернизации или профилактических работ, проводимых на хостинг-площадке, решение технических проблем возникших на хостинг-площадке.

6. Создание резервных копий сайта.

7. Настройка почтовых ящиков (по желанию заказчика).
8. Своевременное оповещение о необходимости внесения оплаты услуг хостинга.
9. On-line консультации в режиме реального времени по вопросам связанным с работой с CMS Santafox.

Тариф не включает:

- 1.Внесение каких-либо изменений на сайт и консультации относительно работы сайта в сети Интернет, не связанных с работой CMS Santafox.
- 2.Решение проблем на сайте (возникновение ошибок в работе скриптов и шаблонах и их модернизацию; правка кода HTML; изменение, создание или загрузка изображений и др.)

3000 руб/мес

Варианты тарифов на сопровождение сайтов

Тариф 1 «Специалист»

Данный тариф предполагает работу с сайтом специалиста студии «Абрис». Специалист студии выполняет функции менеджера сайта, вносит новую информацию на страницы сайта предоставляемую заказчиком, а также производит наблюдение за работоспособностью сайта.

Тариф включает:

- 1.Решение программных проблем возникших в работе CMS Santafox.
- 2.Дистанционные консультации относительно вопроса «Почему не работает мой сайт».
- 3.Дистанционные консультации по вопросам работы с программным продуктом CMS Santafox и сопутствующих программных продуктов, входящих в его состав.
- 4.Наблюдение за работой хостинг-площадки, на которой размещается сайт.
- 5.Восстановление сайта после модернизации или профилактических работ, проводимых на хостинг-площадке, решение технических проблем возникших на хостинг-площадке.
- 6.Создание резервных копий сайта.
- 7.Настройка почтовых ящиков (по желанию заказчика).
- 8.Своевременное оповещение о необходимости внесения оплаты услуг хостинга.

9. On-line консультации в режиме реального времени по вопросам связанным с работой с CMS Santafox.

10. Обновление CMS Santafox до последней версии

11. Внесение на сайт до 15 страниц новой текстовой информации (за страницу принимается объем 1200 текстовых знаков + 2 изображения).

6500 руб/мес

Тариф 2 «Менеджер Интернет-магазина»

Данный тариф предполагает работу с Интернет-магазином специалиста студии «Абрис». Специалист студии выполняет функции менеджера, вносит новую информацию на страницы сайта предоставляемую заказчиком, а также производит наблюдение за работоспособностью сайта.

Тариф включает:

1. Решение программных проблем возникших в работе CMS Santafox.
2. Дистанционные консультации относительно вопроса "Почему не работает мой сайт".
3. Дистанционные консультации по вопросам работы с программным продуктом CMS Santafox и сопутствующих программных продуктов, входящих в его состав.
4. Наблюдение за работой хостинг-площадки на которой размещается сайт.
5. Восстановление сайта после модернизации или профилактических работ, проводимых на хостинг-площадке, решение технических проблем возникших на хостинг-площадке.
6. Создание резервных копий сайта.
7. Настройка почтовых ящиков (по желанию заказчика).
8. Своевременное оповещение о необходимости внесения оплаты услуг хостинга.
9. On-line консультации в режиме реального времени по вопросам связанным с работой с CMS Santafox.
10. Обновление CMS Santafox до последней версии
11. Внесение на сайт до 50 единиц страниц новых товаров, не включая обработку графических изображений (фото продукции).
12. Внесение до 10 страниц новой текстовой информации (за страницу принимается объем 1200 текстовых знаков + 2 изображения).

от 12000 руб/мес

Тариф «По запросу»

Данный тариф предполагает сдельную работу с сайтом специалиста студии «Абрис». Заказчик контролирует работу сайта самостоятельно, не заключает договор на техническое обслуживание или сопровождение сайта и обращается в студию по мере возникновения необходимости. Все запросы осуществляются на адрес электронной почты info@spb-abris.ru или через специализированную форму отправки запроса встроенную в CMS Santafox.

Ситуации, которые могут быть вызваны необходимостью обращения за помощью:

1. Устранение причин неработоспособности сайта (восстановление работоспособности сайта).

Стоимость услуг оценивается исходя из сложности задач и времени требующегося на их решение.

Стоимость: оценивается специалистом из расчета **500 руб./час**

2. Восстановление утерянных данных площадок

Если заказчиком были утеряны данные доступов до хостинг-площадки или панели управления доменными именами, потеряна информация, где приобретены услуги хостинга или, где и у кого покупались доменные имена для сайта, то выяснение этих вопросов и восстанавливаем данные доступов специалистом студии «Абрис» оценивается **450 рублей**.

3. Услуги связанные с работой сайта в сети Интернет

Специалистами студии «Абрис» предоставляются услуги, касающиеся непосредственно работы самого веб-ресурса. Оценка стоимости оказания услуг производится в зависимости от сложности поставленных задач. Каждая услуга оценивается индивидуально.

В перечень услуг по работе с сайтом включаются:

3.1. Решение проблемы в скриптах, шаблонах сайта.

3.2. Модернизация (изменения) в скриптах, шаблонах сайта.

3.3. Разработка и внедрение новых программных модулей.

3.4. Внесение информации на страницы сайта, в т.ч. вставка графического образа (или его изменение)

3.5. Проблемы внешнего вида сайта: дизайн, верстка, html код, javascript код.

3.6. Модернизация внешнего вида сайта и др.

Стоимость: оценивается специалистом

4. Настройка почтовых ящиков.

Мы оказываем разовую помощь в настройке почтовых ящиков (до 20 штук). Стоимость данной услуги составляет **500 рублей**.

5. Перенос сайта и CMS Santafox с хостинга на хостинг.

Данная услуга оказывается при необходимости переноса сайта с одной хостинг-площадки на другую хостинг-площадку. Стоимость работы специалиста студии «Абрис» составляет **800 рублей**.

6. Консультации по работе с CMS Santafox

Система управления сайтом CMS Santafox создана для того, чтобы администратор сайта мог легко управлять содержимым страниц сайта, а также пользоваться набором стандартных программных модулей для внесения текстовой и графической информации. В рамках услуги по созданию нового сайта по желанию заказчика мы производим дистанционную 60-минутную консультацию по работе с системой управления сайтом CMS Santafox, которая затрагивает вопросы работы с содержимым страниц сайта. Также в течение 90 дней в рамках тарифа «Базовый» у вас есть возможность получать консультации относительно работы с CMS Santafox. Мы считаем это достаточным условием для полного освоения работы с системой.

Если у Заказчика после проведения данных обучающих консультаций возникают вопросы касательно работы с CMS Santafox, то Заказчик может заключить **договор на техническую поддержку на 3-6-12 месяцев** или воспользоваться справочным руководством по работе с системой: <http://forum.santafox.ru> для самостоятельного изучения.

Консультации в рамках всех тарифов оказываются только с использованием системы запросов через специальную форму подачи запроса встроенную в систему управления сайтом или на адрес электронной почты info@spb-abris.ru

При желании получить консультацию по телефону или получить развернутый ответ по email услуга тарифицируется из расчета **450 рублей за 45 минут консультации** (или менее) и также тарифицируется для получения письменной консультации по email.

7. Консультации по работе с шаблонами и использование HTML, CSS, PHP, MySQL - данные консультации не предоставляются.

Сайт – это не только страницы с текстовой или графической информацией, а целый программный комплекс, это взаимосвязанная работа многих составляющих: HTML и PHP шаблонов, CSS-

документов, программных алгоритмов и др. Управление всеми этими составляющими касается работы веб-специалиста (веб-мастера, верстальщика, программиста и др.), а не простого пользователя сайта. Мы не оказываем услуги по обучению HTML, PHP, CCS, MySQL и не производим консультаций относительно того, как надо создавать шаблоны для сайта или как программировать, это требует серьезного обучения на специальных курсах и годы практики.

Условия предоставления услуг

Оказание услуг по всем тарифам осуществляется только на платной основе и на основании письменного запроса заказчика (запрос оформляется с использованием специальной контрольной панели входящей в состав CMS Santafox или в виде электронного сообщения на электронный адрес info@sbr-abris.ru и при предоставлении всех необходимых данных от поставщика услуг хостинга. Запросы принимаются в течение рабочего дня с 10:00 до 18:00 часов. Под рабочими днями понимаются календарные дни года кроме выходных и праздничных дней. В первую очередь рассматриваются заявки клиентов, которые заключали договор технической поддержки с нашей компанией. Остальные заявки обрабатываются в порядке очереди.

Время рассмотрения заявок варьируется в зависимости от поставленных задач.

Все заявки рассматриваются в порядке их поступления. Время на ответ по заявке зависит от характера вопроса, уровня сложности и срочности, а также от наличия заключенного Договора на поддержку сайта.

В среднем на ответ требуется:

- 1) решение вопросов об ошибках в работе программного обеспечения – **до 4 рабочих часов;**
- 2) решение вопросов относительно работы с CMS Santafox – **до 8 рабочих часов;**
- 3) постановка задачи на создание, изменение элементов сайтов и программных модулей – **до 8 рабочих часов.**

Для тарифа «По запросу» все заявки носят разовый характер. Обязательным условием при обращении к специалисту за оказанием тех или иных услуг касающихся работы CMS santafox или сайта является предоставление следующих данных:

1. **Адрес сайта (URL сайта заказчика)**
2. **Email для связи**
3. **Версия Интернет браузера в котором возникли проблемы (при проблемах работы сайта)**
4. **Адрес сайта компании предоставляющей хостинг-услуги**
5. **Логин и пароль от панели управления хостинг площадкой**
6. **FTP доступ**
7. **Скриншот экрана со страницей, где возникла ошибка (при проблемах работы сайта)**
8. **Описание вопроса/проблемы**