

Утверждаю:

Директор ООО "Лайкит" Дехтяр Е.Л.



Тарифные планы на техническое обслуживание и поддержку сайта

Утверждены 28.02.2022г. Вводятся в действие с 16 марта 2022г., а для вновь заключённых договоров с момента утверждения. Редакция от 14.03.2022г.

| Уровень сервиса | Наименование тарифного плана | | | | |
|--|-------------------------------|---------------|-------------------------------|-----------------|--------------|
| | Мини | Старт | Оптим | Бизнес | Флеш |
| Стоимость нормо-часа, BYN | 57,00 | 54,00 | 51,00 | 49,00 | 66,00 |
| Минимальный объем работ, нормо-часов | 4 | 10 | 20 | 40 | 1 |
| Скорость реагирования на обращения, раб. ч. | 10 | 8 | 6 | 5 | 5 |
| Старт работ в течение, раб. дней | 12 | 8 | 6 | 5 | 1 |
| Оплате подлежит фактическое время, ч. | 4-10,0 | 10,5-22,0 | 22,5-46,0 | 46,5 и более | 1 и более |
| Минимальная стоимость по Тарифу, BYN | 228,00 | 567,00 | 1 147,50 | 2 418,00 | 66,00 |
| Техническая поддержка по телефону/ в мессенджерах, личный менеджер | Да | Да | Да | Да | Да |
| Расширенная поддержка | Нет | Да | Да | Да | Да |
| Работа web-дизайнера, BYN за нормо-час | 49,00 | | | | Нет |
| Диагностика ошибки по гарантии, BYN за н/ч | 57,00 | | | | Нет |
| Дополнительный сервис: | Системная профилактика | | | | |
| Лимит объема работ в месяц, нормо-часов | 3 (2 раза в месяц по 1,5 н/ч) | | 6 (4 раза в месяц по 1,5 н/ч) | | |
| Стоимость, BYN | 230,00 | | 460,00 | | |

Условия технического обслуживания и поддержки сайта

1. Техническое обслуживание и поддержка сайта осуществляется в рабочие дни с 10:00 до 17:00. Расширенная поддержка подразумевает техническое обслуживание с 9:00 до 17:00 (рабочие дни).
2. Уровень сервиса, а также основные данные о Тарифных планах содержатся в таблице.
3. Минимальное количество нормо-часов для постановки задачи составляет 4 нормо-часа.
4. Порядок выполнения работ:



5. При первом обращении Заказчика Исполнитель приступает к предварительной оценке количества нормо-часов поступившей заявки в течение 10 рабочих часов, а при поступлении последующих заявок - в период реагирования, соответствующий достигнутому Тарифному плану. После проведения предварительной оценки Заказчик письменно поручает выполнение задач согласно заявке Исполнителю либо, по своему усмотрению, продолжает сбор задач для расширения заявки. Предварительная оценка не является окончательной оценкой задачи.
6. Переход на каждый последующий Тариф происходит автоматически по мере достижения последующего минимального объема работ.
7. Тарифный план определяется в каждый период обслуживания следующим образом:
в момент постановки задачи - по данным предварительной оценки для определения минимального объема соответствующего Тарифа. Уровень сервиса для последующих поставленных задач определяется достигнутым Тарифом. После окончания периода обслуживания время за фактически выполненные работы суммируется и определяется стоимость нормо-часа согласно минимальному объему работ. Любое время выполнения работ по каждой задаче без отметки «СРОЧНО» округляется до 0,5 часа в большую сторону. При достижении каждого последующего минимального объема работ весь объем фактически выполненных работ рассчитывается по достигнутому Тарифу.

8. Скорость реагирования на обращения и старт работ в следующий период обслуживания сохраняется на уровне достигнутого в предыдущем месяце Тарифа до тех пока не произойдет переход на более высокий уровень сервиса по следующему Тарифу.
9. По желанию Заказчика и при его односторонней оценке срочности задачи (только с пометкой «СРОЧНО») работы по техническому обслуживанию и поддержке сайта выполняются согласно Тарифу «ФЛЕШ». При этом любое время выполнения работ по каждой такой задаче округляется до полного часа в большую сторону.
10. **Тариф «ФЛЕШ»** доступен для применения только при наличии минимального количества нормо-часов (см. п.3) по другим задачам в периоде обслуживания. Если задача с пометкой «СРОЧНО» поступила без выполнения минимального количества нормо-часов (п.3), то к оплате предъявляется стоимость тарифа «Мини» и стоимость срочной задачи.
11. **Тариф «Мини»** подразумевает минимальное количество часов – 4 нормо-часа. В случае когда количество нормо-часов любых фактически выполненных работ за период обслуживания оказалось меньше 4 нормо-часов оставшаяся разница часов не переносится на следующий период обслуживания и выставляется акт выполненных работ на минимально возможное время (4 ч.).
12. Для проведения регламентных работ по закрытию периода обслуживания, своевременного предоставления отчетов и актов выполненных работ в последний рабочий день месяца прием заявок и постановка задач не осуществляется. Обращения, заявки и поставки задач в этот день считаются поступившими в обработку следующим рабочим днем.
13. **Работы по диагностике ошибки по гарантии** подразумевают процедуру оценки поступившей заявки по гарантийному обслуживанию на ее соответствие гарантийному случаю. При обращении Заказчика, находящегося на гарантийном обслуживании, с ошибкой, которая впоследствии признана не гарантийным случаем, данное обращение признается необоснованным, а фактически затраченное время по данному Тарифу признается принятым Заказчиком и подлежащим оплате. Любое время выполнения работ по каждой такой задаче округляется до полного часа в большую сторону. Данный Тариф также может использоваться для проведения процедуры анализа поступившей заявки по технической поддержке.
14. **Системная профилактика** направлена на выявление проблемных мест в работе сайта. Профилактика выполняется Исполнителем в рамках договора на техническое обслуживание и поддержку сайта по Заявке на данную работу, направленной Заказчиком. В зависимости от размера сайта Исполнитель рекомендует Заказчику необходимый лимит объема работ в месяц. В процессе работ ведется лог выявленных проблем, который передается Заказчику по окончании системной профилактики. В случае, когда лимита объема работ в месяц оказалось недостаточно для проведения полной профилактики, Исполнитель уведомляет Заказчика о выполненных работах и о необходимости приобретения дополнительного времени для продолжения профилактики. Если Заказчик решает продолжать профилактику, то дополнительное время сверх лимита объема работ оплачивается по стоимости нормо-часа согласно тарифу «Мини».

Работы, проводимые в рамках профилактики:

- Контроль создания актуальной резервной копии в рамках дискового пространства (2 или 4 раза в месяц соответственно);
- Мониторинг доступности сайта (используется внешний сервис);
- Анализ медленных запросов SQL и запросов, выдающих большое количество данных;
- Контроль продления срока действия домена, хостинга, SSL сертификата;
- Проверка ресурсов сервера (диск, CPU, память);
- Контроль внутренних ресурсов сервера (место на диске, загрузка).