



Студия веб-дизайна «Интелвебс»
Санкт-Петербург, ш.Подбельского, д.9, оф.348,
(812) 490-75-28, (812) 952-47-77
<http://www.intelwebs.ru> info@intelwebs.ru

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

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

В соответствии с этим услуги по поддержке делятся на:

- 1. Техническая поддержка**
Услуги по поддержке системы управления сайтом CMS Intelcube
- 2. Сопровождение сайта (поддержка сайта)**
Услуги по поддержке и работе с сайтом

Каждая из них включает свой набор оказываемых услуг и осуществляется при участии разных 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, и вам может потребоваться свой персональный набор услуг. В таком случае мы разрабатываем индивидуальные тарифные планы на поддержку вашего сайта.

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 Интернет-магазинов срок составляет 180 дней).

Тариф включает:

1. Внесение исправлений в работу шаблонов и скриптов сайта в случае сбоев в их работе вызванных сбоем на хостинг-площадке или вызванных ошибкой разработчика.
2. Консультации и решение программных проблем в работе CMS Intelcube

3. Консультация относительно вопроса "Почему не работает мой сайт"
4. Вопросы работы с программным продуктом CMS Intelcube
5. Вопросы сопутствующих программных продуктов входящих в состав CMS Intelcube (CKEditor)
6. Наблюдение за работой хостинг-площадки на которой размещается сайт.
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 Intelcube (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 вам необходимо произвести выбор тарифа на основании которого наша компания будет предоставлять вам 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 в адрес нашей компании.

Варианты тарифов на техническую поддержку программного продукта CMS Intelcube

Тариф 1 «Техподдержка»

Самый простой тариф, который предполагает техническую поддержку и консультации по работе с CMS Intelcube и сопутствующих приложений, входящих в состав данного программного продукта (CKEditor). Тариф не включает внесение каких-либо изменений на сайт, а также решение проблем на сайте (возникновение ошибок в работе скриптов и шаблонах и их модернизацию; правка кода HTML; изменение, создание или загрузка изображений и др.)

Тариф включает:

1. Решение программных проблем возникших в работе CMS Intelcube.
2. Дистанционные консультации относительно вопроса "*Почему не работает мой сайт*".
3. Дистанционные консультации по вопросам работы с программным продуктом CMS Intelcube.
4. Дистанционные консультации по вопросам работы сопутствующих программных продуктов входящих в состав CMS Intelcube (CKEditor).

Тариф не включает:

1. Внесение каких-либо изменений на сайт.
2. Консультации относительно работы сайта по вопросам не связанным с работой CMS Intelcube.
3. Решение проблем вызванных сбоям в работе хостинг-площадки.
4. Взаимодействие с хостинг-провайдером и перенастройка ПО на хостинг-площадке Заказчика, вызванных модернизацией оборудования или сбоям в работе хостинг-площадки и повлекших за собой неработоспособность CMS Intelcube.
5. Наблюдение за работой хостинг-площадки, на которой размещается сайт.
6. Настройка почтовых ящиков.

3000 руб/мес

Договор заключается сроком 3, 6, 12 месяцев

Тариф 2 «Техподдержка +»

Тариф, который предполагает техническую поддержку и консультации по работе с CMS Intelcube и сопутствующих приложений, входящих в состав данного программного продукта (CKeditor). Тариф **включает** наблюдение за хостинг-площадкой заказчика и ведение переговоров с хостинг-провайдером по восстановлению работы сайта и CMS Intelcube.

Тариф **не включает** внесение каких-либо изменений на сайт, а также решение проблем на сайте (возникновение ошибок в работе скриптов и шаблонах и их модернизацию; правка кода HTML; изменение, создание или загрузка изображений и др.)

Тариф включает:

1. Все условия, которые включает тариф **«Техподдержка»**
2. Наблюдение за работой хостинг-площадки на которой размещается сайт.
3. Восстановление сайта после модернизации или профилактических работ проводимых на хостинг-площадке, решение технических проблем возникших на хостинг-площадке.
4. Создание резервных копий сайта.
5. Настройка почтовых-ящиков по желанию заказчика.
6. Своевременное оповещение о необходимости внесения оплаты услуг хостинга.
7. On-line консультации в режиме реального времени по вопросам связанным с работой с CMS Intelcube.

Тариф не включает:

1. Внесение каких-либо изменений на сайт и консультации относительно работы сайта в сети Интернет, не связанных с работой CMS Intelcube.

6000 руб/мес

Варианты тарифов на сопровождение сайтов

Тариф 1 «Специалист»

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

Тариф включает:

1. Все условия, которые включает тариф **«Техподдержка +»**
2. Обновление CMS Intelcube до последней версии
3. Внесение на сайт до 15 страниц новой текстовой информации (за страницу принимается объем 1200 текстовых знаков + 2 изображения).

8500 руб/мес

Тариф 2 «Менеджер Интернет-магазина»

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

Тариф включает:

1. Все условия тарифа **«Техподдержка +»**
2. Обновление CMS Intelcube до последней версии
3. Внесение на сайт *до 50 единиц* страниц новых товаров не включая обработку графических изображений (фото продукции)
4. Внесение до 10 страниц новой текстовой информации (за страницу принимается объем 1200 текстовых знаков + 2 изображения).

от 15000 руб/мес

Тариф «По запросу»

Данный тариф предполагает сдельную работу с сайтом специалиста студии. Вы контролируете работу сайта самостоятельно, не заключаете договор на техническое обслуживание или сопровождение сайта и обращаетесь к нам по мере возникновения необходимости. *Все запросы осуществляются на адрес электронной почты support@intelwebs.ru или через специализированную форму отправки запроса встроенную в CMS Intelcube.*

Ситуации, которые могут быть вызваны необходимостью обращения за помощью нашего специалиста при:

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

В случае, если вам потребуется помощь нашего специалиста по восстановлению работоспособности сайта то стоимость услуг оценивается исходя из сложности задач и времени требующегося на их решение.

Стоимость: оценивается специалистом из расчета 1200 руб./час

2. Восстановление утерянных данных площадок

Вы потеряли данные доступов до хостинг-площадки или панели управления доменными именами, не знаете или не помните, где вы приобретали услуги хостинга или, где и у кого покупали доменные имена для сайта. В данном случае мы производим выяснение этих вопросов и восстанавливаем данные доступов.

650 рублей.

3. Услуги связанные с работой сайта в сети Интернет

Данные услуги оказываются в случае необходимости выполнения задач касающихся работы непосредственно сайта, разового внесения информации на страницы сайта, вставку или изменение графических образов, изменения в шаблонах, разработки новых программных модулей и др. В данном случае мы производим оценку стоимости оказания услуг в зависимости от сложности поставленных задач. Каждая услуга оценивается индивидуально.

В перечень услуг по работе с сайтом включаются:

- 1) Решение проблемы в скриптах, шаблонах сайта
- 2) Модернизация (изменения) в скриптах, шаблонах сайта
- 3) Разработка и внедрение новых программных модулей
- 4) Внесение информации на страницы сайта
- 5) Проблемы внешнего вида сайта: дизайн, верстка, html код, javascript код
- 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).

800 рублей.

5. **Перенос сайта и CMS Intelcube с хостинга на хостинг**

Данная услуга оказывается при необходимости переноса сайта с одной хостинг-площадки на другую хостинг-площадку.

1200 рублей.

6. **Консультации по работе с CMS Intelcube**

Система управления сайтом CMS Intelcube 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 Intelcube, 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 Intelcube. Мы считаем это достаточным условием для полного освоения работы с системой.

Если у вас все же остались вопросы относительно работы с CMS Intelcube, то вам предоставляется возможность заключить **договор на техническую поддержку на 3-6-12 месяцев** или воспользоваться справочным руководством по работе с системой: www.intelcube.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 support@intelwebs.ru

При желании получить консультацию по телефону или получить развернутый ответ по email услуга тарифицируется из расчета **650 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, CSS, 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 Intelcube или в виде электронного сообщения на электронный адрес support@intelwebs.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) вопросы относительно ошибок в работе программного обеспечения – до 4 рабочих часов;
- 2) вопросы относительно работы с CMS Intelcube – 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 Intelcube или сайта является предоставление следующих данных:

- Адрес сайта (URL сайта заказчика)
- Email для связи
- Версия Интернет браузера в котором возникли проблемы (*в случае, если обращение вызвано проблемами в работе сайта*)
- Адрес сайта компании предоставляющей хостинг-услуги
- Логин и пароль от панели управления хостинг площадкой
- FTP доступ
- Реквизиты MySQL доступов
- Скриншот экрана со страницей, где возникла ошибка (*в случае, если обращение вызвано проблемами в работе сайта*)
- Описание вопроса/проблемы