

Утверждено  
«01» апреля 2019г.  
Генеральный директор  
\_\_\_\_\_ Леонтьева О.А.

## **РЕГЛАМЕНТ**

### **обслуживания сайтов и информационной поддержки Клиентов**

#### **Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:**

**Сайт** – совокупность программно-аппаратных средств для ЭВМ, обеспечивающих публикацию данных в Интернет для всеобщего обозрения. Может содержать графическую, текстовую, аудио-, видео-, а также иную информацию, воспроизводимую с помощью ЭВМ.

**Календарный план** – план работ Исполнителя, определяющий содержание, объем работ и сроки исполнения последним в рамках Договора, отраженный при необходимости в форме Приложений Договору.

**Техническое задание** – требования, предъявляемые к предмету Договора, представленные в Приложениях к Договору.

**Информационные материалы** — текстовые, графические, аудио-, видео-, фото-, а также иные материалы, необходимые Исполнителю для выполнения работ. Информационные материалы предоставляются Заказчиком в файлах, формат которых согласуется в Договоре и Приложениях к нему.

**Ошибка** – некорректная работа сайта в рамках утвержденного Технического задания, возникшая по вине Исполнителя.

**Пользователь** – посетитель информационных ресурсов в сети Интернет.

**Главная страница сайта** – страница сайта, загружаемая в браузере по умолчанию при обращении к его URL.

**HTML-код** – язык разметки исходного текста страниц сайта.

**Мета-тег** – элемент HTML-кода, содержащий служебную информацию, считываемую поисковой системой при индексации страницы сайта.

**Навигация** – совокупность элементов управления сайта, доступных посетителю для переходов между его страницами (или ведущая на другие сайты).

**Индексация** – процесс добавления сведений о сайте в базу данных поисковой системы, использующуюся для поиска информации.

**Видимость сайта в поисковых системах** — совокупность позиций интернет-ресурса в выдаче поисковых систем.

**Позиция** – местонахождение сайта в выдаче поисковой системы при запросе в поисковой строке ключевой фразы пользователем в поисковой системе.

**ТОП10** - первые 10 (с первой по десятую включительно) ссылок в поисковой выдаче одной поисковой системы по одному ключевому слову.

**Целевой регион поиска** – регион, для которого учитывается выдача поисковой системы по ключевому запросу.

**URL страницы** – уникальный адрес, которым обладает каждая веб-страница в Интернете.

**Пользователь** – посетитель информационных ресурсов в сети Интернет.

**Продвижение сайта** - действия, направленные на увеличение посещаемости сайта и повышение видимости сайта в выдаче поисковых систем, оговоренных в Приложениях к настоящему Договору, в том числе ключевых запросов, оговоренных в Приложениях к настоящему Договору.

**Поисковая система** – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для осуществления поиска в Интернете

и реагирующий на запрос пользователя, задаваемый ключевой фразой, выдачей набора ссылок на интернет-сайты.  
**Ключевой запрос, ключевое слово** – слова, фразы, по которым осуществляется поиск в поисковой системе, а также продвижение сайта.

**Целевая страница** — страница сайта, выбранная для продвижения по одному или нескольким поисковым запросам в поисковых системах.

**Трафик** — количество посетителей, посетивших сайт за определенный период.

**HTML-код** – язык разметки исходного текста страниц сайта.

**Мета-тег** – элемент HTML-кода, содержащий служебную информацию, считываемую поисковой системой при индексации страницы сайта.

**Поисковый запрос** – текстовый запрос на поиск информации в сети Интернет, введенный пользователем в строке поиска интерфейса поисковой системы.

**Страница результатов поиска** – страница сайта в сети Интернет, содержащая ссылки на ресурсы сети Интернет (сайты, веб-страницы), отобранные поисковой системой по поисковому запросу

## 1. Общие положения

Настоящий регламент определяет порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика по вопросам обслуживания сайта, а также осуществления консультационной поддержки.

## 2. Гарантийное обслуживание

2.1. Гарантийное обслуживание выполняется Исполнителем для сайтов, разработанных Исполнителем.

Условия гарантийного обслуживания действуют только для сайтов на большей части страниц которых размещена активная ссылка на сайт Разработчика [onvolga.ru](http://onvolga.ru). Ссылка на сайт согласно условиям Договора или по решению Заказчика может быть не размещена, при этом стоимость Договора увеличивается на 10%.

2.2. Срок гарантийного обслуживания для сайтов, если иное не указано в Договоре: 6 (шесть) месяцев для сайтов с разработкой индивидуального дизайна (не менее двух страниц сайта) или 2 (два) месяца в остальных случаях.

2.3. В течение срока, оговоренного в Договоре, после отправки Акта выполненных работ Исполнитель осуществляет гарантийное обслуживание разработанного Исполнителем сайта, осуществляя следующие работы:

– исправление ошибок работы сайта, возникших по вине Исполнителя.

Исполнитель приступает к исправлению не позднее трех дней после получения запроса от Заказчика в соответствии с положениями настоящего Регламента.

2.4. Гарантийное обслуживание не включает исправление ошибок и недоработок систем управления, модулей и доработок сторонних разработчиков и третьих лиц, а также готовых шаблонов использованных на сайте.

2.5. Гарантия действует на код, не измененный Заказчиком. Также гарантийное обслуживание не действует:

Центр интернет-решений и технологий "ONVOLGA"  
8 800 555 23 46, 8 (495) 580 30 45, 8 (902) 387 17 27  
[info@onvolga.ru](mailto:info@onvolga.ru) онволга.рф [onvolga.ru](http://onvolga.ru)

- в случае внесения изменений в код сайта, в том числе в ядро, шаблоны, подключение скриптов и библиотек, установку или обновление системы, модулей, шаблона, библиотек, установленных расширений;

- при изменении версий подключаемых API или иных внешних подключений;

- для браузеров, ОС и программного обеспечения, выпущенных после отправки Исполнителем Заказчику акта об окончании работ.

2.6. Срок исправления устанавливается Исполнителем и зависит в том числе от сложности обнаруженной проблемы, срока требуемых согласований с разработчиком программного обеспечения системы управления сайтом.

2.7. Запросы на гарантийное обслуживание по обнаруженным проблемам в работе сайта направляются Заказчиком Исполнителю в письменном виде или по электронной почте (с электронного адреса, указанного в Договоре) с указанием:

- описания проблемы

- времени обнаружения проблемы

- указания версии браузера, в котором наблюдается проблема.

Также желательно:

- указать разрешение экрана, текущие настройки хостинга, сохраняется ли проблема после чистки кеша браузера.

- желательно приложить скриншоты, иллюстрирующие вид проблемы.

2.8. Если срок в Договоре не указан, срок гарантийного обслуживания составляет 2 (два) месяца.

2.9. По запросу Заказчика Исполнитель высылает Заказчику документацию по системе управления сайтом, предоставляемую разработчиком системы управления. Документация высылается на языке разработчика системы, а при наличии русскоязычной документации - на русском языке.

Документация также может быть предоставлена в виде ссылки для скачивания, ссылки на сайт с размещенной документацией или в ином виде. Запрос на предоставление документации может быть сделан Заказчиком в течение двух месяцев после сдачи работ по проекту Исполнителем.

2.10. Предоставление списка измененных в ходе работ файлов производится в рамках дополнительно согласовываемой стоимости, если иное не указано в приложении к Договору.

2.11. Срок хранения сайта Заказчика на тестовом/демо сервере Исполнителя составляет не более 30 дней с момента отправки акта приемки работ в случае, если от Заказчика в указанный в Договоре срок не получен мотивированный отказ от приемки работ по договору.

### **3. Постгарантийное обслуживание и дополнительные работы на сайте**

3.1. Запросы на постгарантийное обслуживание по обнаруженным проблемам в работе сайта направляются Заказчиком Исполнителю в письменном виде или по электронной почте (с электронного адреса, указанного в Договоре) с указанием:

– описания проблемы

– времени обнаружения проблемы

– указания версии браузера, в котором наблюдается проблема.

Центр интернет-решений и технологий "ONVOLGA"  
8 800 555 23 46, 8 (495) 580 30 45, 8 (902) 387 17 27  
[info@onvolga.ru](mailto:info@onvolga.ru) онволга.рф [onvolga.ru](http://onvolga.ru)

Также желательно:

- указать разрешение экрана, текущие настройки хостинга, сохраняется ли проблема после чистки кеша браузера.

- приложить скриншоты, иллюстрирующие вид проблемы.

3.2. Срок исправления ошибок устанавливается Исполнителем в соответствии с Тарифным планом обслуживания Заказчика или зависит в том числе от сложности обнаруженной проблемы, срока требуемых согласований с разработчиком программного обеспечения системы управления сайтом.

3.3. Текстовые материалы предоставляются Заказчиком в формате word, txt, org, xls, а графические материалы – в формате jpg, png, gif.

3.4. Выполнение работ производится в соответствии с заключенным между Заказчиком и Исполнителем Договором и регламентируется его условиями, а также настоящим Регламентом и действующим законодательством РФ.

#### **4. Обучение и консультации**

4.1. Обучение выполняется Исполнителем по Договорам работ на создание сайта для сайтов, разработанных Исполнителем.

Условия обучения действуют только для сайтов на большей части страниц которых размещена активная ссылка на сайт Разработчика [onvolga.ru](http://onvolga.ru). Ссылка на сайт согласно условиям Договора или по решению Заказчика может быть не размещена, при этом стоимость Договора увеличивается на 10%.

4.2. Исполнитель по запросу Заказчика проводит обучение работе с сайтом в офисе Исполнителя или по Скайпу. Время возможного обучения или консультации: 1 (один) час. Обучение проводится по запросу Заказчика один раз в течение двух месяцев после сдачи работ Исполнителем. Обучение проводится в рабочее время Исполнителя в согласованные между Заказчиком и Исполнителем часы.

4.3. Консультирование Заказчика выполняется Исполнителем по Договорам работ на создание сайта для сайтов, разработанных Исполнителем. В течение двух месяцев после сдачи работ Исполнителем обеспечивается помощь в нахождении информации по работе с сайтом, но не более одного часа суммарного времени работы Исполнителя. Запросы и вопросы по работе с сайтом присылаются Заказчиком Исполнителю в письменном виде или по электронной почте. Исполнитель высылает Заказчику инструкцию или ссылку на инструкцию по возникшему вопросу. Дополнительное консультирование Заказчика Исполнителем по телефону или Скайпу осуществляется при выполнении условий:

– при отсутствии информации по заданному вопросу в открытом доступе.

В работы по обучению и консультированию не входят вопросы, не относящиеся к работе системы управления сайтом, в частности:

- Вопросы оптимизации и продвижения сайта.
- Вопросы по работе шаблонов, установленных Заказчиком самостоятельно.
- Вопросы по переносу сайта и настройке хостинга.

Центр интернет-решений и технологий "ONVOLGA"  
8 800 555 23 46, 8 (495) 580 30 45, 8 (902) 387 17 27  
[info@onvolga.ru](mailto:info@onvolga.ru) онволга.рф [onvolga.ru](http://onvolga.ru)

– Вопросы, требующие от Заказчика знания основ программирования, в том числе html и php, js, ajax.

4.4. Обучение и консультирование производятся Исполнителем на русском языке.

4.5. В случае самостоятельной покупки Заказчиком шаблона сайта консультации и обучение по настройке сайта Исполнителем не проводятся.

## **5. Форс-мажор**

5.1. Исполнитель не несет ответственности за любые задержки в производстве работ по настоящему Регламенту, происходящие прямо или косвенно по форс-мажорным обстоятельствам (войны, стихийные бедствия, пожары, нормативные акты органов государственной власти, невыполнение обязательств третьими лицами, препятствующие сторонам выполнению своих обязательств по настоящему договору).

5.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Регламенту по причинам, указанным в п. 5.1, обязана в течение 10 дней известить другую сторону о наступлении вышеуказанных обстоятельств. Несвоевременное извещение о наступлении вышеуказанных обстоятельств лишает сторону возможности ссылаться на них в будущем.

Если действие форс-мажорных обстоятельств сделает невозможным для Сторон исполнение их обязанностей в течение срока, превышающего один месяц, то каждая из сторон будет вправе расторгнуть Договор. Незавершенные работы, а также оформленные для Заказчика лицензии, передаются Заказчику, который в десятидневный срок после расторжения Договора оплачивает Исполнителю стоимость.

## **6. Дополнительные положения**

6.1. Все вопросы, касающиеся авторского права и правовой охраны объектов, созданных в процессе выполнения работ, регулируются Гражданским Кодексом РФ, а также действующим законодательством РФ. Условия использования программного обеспечения и изображений сайта действуют в соответствии с лицензионными соглашениями на соответствующие продукты.

6.2. Информация и/или документы будут считаться переданными Стороной надлежащим образом по электронной почте в дату и время получения подтверждения прочтения любым из адресатов, указанных в условиях Договора и Приложениях к нему, другой Стороной. При отсутствии доказательств фальсификации переписка по электронной почте считается официальным документом. Обязанности Исполнителя по отправке, доставке, доведению до сведения Заказчика каких-либо документов, сообщений и уведомлений являются надлежащим образом исполненными с момента отправки заказным почтовым отправлением, личного вручения или отправки на указанный e-mail адрес. Стороны признают в качестве достаточных доказательств отправки электронных сообщений на e-mail адрес данные серверов e-mail связи. Уведомление считается доставленным с момента его получения уведомляемой Стороной.

При этом копии, доставленные по электронной почте или по факсу, признаются Сторонами имеющими юридическую силу до момента обмена оригиналами, который Стороны производят в возможно короткие сроки.

6.3. Исполнитель может изменять в одностороннем порядке условия настоящего Регламента. Об изменении Исполнитель уведомляет Заказчика по электронной почте. Заказчик может в трехдневный срок направить своё несогласие с новыми условиями. В этом случае для него продолжают действовать условия гарантийного обслуживания, обучения и консультирования на условиях действовавшей ранее согласованной редакции Регламента до окончания ранее согласованного срока гарантийного обслуживания сайта. Неполучение несогласия с условиями от Заказчика означает его согласие с новыми условиями Регламента.

## SLA

### Соглашение об уровне предоставления услуг

Уровень критичности	Проблема, задача	Плановое время реакции и выполнения
1 уровень критичности <b>Критичный</b>	Неработа сайта или страниц, влияющих на оформление заказа. Ошибки функционала, делающие невозможным оформление заказа или заявки. Ошибки, делающие невозможным выполнение основной функции сайта, при этом нет альтернативных способов выполнения неработающих функций. Отказ в работе ssl или иные ошибки, делающие невозможным вход на сайт. Обнаружение вредоносного кода. Настройка редиректа с неработающих траффикообразующих страниц.	В момент поступления информации.
2 уровень критичности <b>Высокий</b>	Фатальные ошибки в Яндекс Вебмастер. Исправление ошибок публичной части, видимых пользователям и значительно снижающих конверсию. Внесение изменений по официальным требованиям судебных или контролирующих органов. Установка кода счетчиков и виджетов. Восстановление доступов к сайту. Размещение срочной информации.	В течение 8 рабочих часов.
3 уровень критичности <b>Повышенный</b>	Критичные ошибки в Яндекс Вебмастер. Ошибки, делающие невозможным выполнение основных функций сайта, при этом есть альтернативные способы выполнения неработающих функций. Ошибки, делающие невозможным выполнение второстепенных функций сайта. Настройка редиректа с неработающих	В течение 24 рабочих часов.

	страниц при их обнаружении. Исправление ошибок, вызванных изменением сайта.	
4 уровень критичности <b>Нормальный</b>	Размещение информации Регламентные работы по ТО. Настройка серверного ПО. Администрирование системы управления.	Согласно тарифным планам.
5 уровень критичности <b>Договорной</b>	Внесение изменений в отображение публичной части. Доработка бекенда. Иные ошибки и работы.	В течение периода действия тарифного плана согласно календарному плану работ.