

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ЗАО «МАСТЕРХОСТ»
Шмиляк Станислав Михайлович

Приказ № П-099-2012 от 20.02.2012 г.
Введено в действие 01.03.2012 г.



Приложение №1.8.
к Публичной оферте
(Договору) о предоставлении
платных услуг

Тарифы на дополнительные платные услуги и работы по технической поддержке.

В соответствии с ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи по передаче данных (утверждены Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 г. №32), Правилами оказания телематических услуг связи (утверждены Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. №575), Оператор оказывает бесплатно и круглосуточно следующие услуги:

- (а) предоставление информации о тарифах на услуги (работы), службы, сервисы и продукты, о территории их оказания (предоставления);
- (б) предоставление Абоненту информации о состоянии его Лицевого счета;
- (в) прием от Абонента информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами, службами, сервисами и продуктами;
- (г) исправление технических неисправностей, препятствующих пользованию услугами, если данные технические неисправности связаны с неработоспособностью оборудования и/или программного обеспечения Оператора (локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых услуг, сервисов и продуктов);
- (д) предоставление информации об оказываемых услугах, службах, сервисах и продуктах и дача необходимых разъяснений;
- (е) предоставление информации о требуемых настройках оборудования Абонента для пользования услугами;
- (ж) иные услуги и работы (кроме платных).

Упомянутые далее в настоящем Приложении №1.8. к Публичной оферте (Договору) о предоставлении платных услуг работы и услуги предоставляются (оказываются) Оператором на платной основе. В выполнении работ и услуг Абоненту может быть отказано при отсутствии технической возможности, если выполнение задачи требует специальной подготовки технического персонала Оператора, осуществляющего техническую поддержку.

Настоящим Оператор рекомендует Абоненту перед заказом дополнительных платных услуг и работ по технической поддержке получить бесплатную консультацию специалистов Оператора о необходимости заказа и использования Абонентом платных услуг и работ по технической поддержке.

В случае приема Оператором на исполнение заказа Абонента на платные услуги и работы по технической поддержке, которые могли быть выполнены Абонентом самостоятельно без привлечения Оператора (специалистов Оператора), денежные средства не возвращаются.

Оператор настоящим не дает гарантии, что все заказанные Абонентом работы и услуги будут выполнены.

Оператор не несет ответственности за передачу логина и пароля доступа к виртуальной площадке и/или оборудованию третьим лицам, повлекшие негативные последствия для Абонента.



1. Порядок заказа дополнительных платных услуг и работ по технической поддержке.

Все дополнительные услуги и работы Оператора по технической поддержке предоставляются только по предварительному заказу и при условии наличия технической возможности, в том числе наличия требуемого по квалификации специалиста Оператора.

Для заказа дополнительных платных услуг и работ по технической поддержке Абоненту необходимо подать заявку из Панели управления. Тема заявки: “Заявка на свободную тему”.

В заявке Абонента на дополнительные платные услуги и работы по технической поддержке должны быть четко указаны состав и объем заказываемых дополнительных платных работ и услуг. Обязательным содержанием заявки является также письменное согласие Абонента с соответствующим тарифом (тарифами) на дополнительные платные услуги и работы.

- В случае заказа работ и услуг, на которые установлены тарифы с твердой (неизменяемой) ценой (стоимостью), в своем письменном согласии Абоненту необходимо указать сумму стоимости заказываемых работ и услуг согласно тарифам.

Пример согласия Абонента с тарифами на дополнительные платные услуги и работы с твердой (неизменяемой) ценой, включаемого в текст заявки:

ex *«Настоящим подтверждаю, что ознакомлен(а) с тарифами на заказываемые платные работы и услуги по технической поддержке и согласен(а) со списанием денежных средств с моего Лицевого счета за данные работы и услуги в соответствии с тарифами в размере [УКАЗАТЬ СУММУ] рублей.»* **ex**

Заявка Абонента на работы и услуги, для которых установлены тарифы с твердой (неизменяемой) ценой (стоимость), принимается Оператором к исполнению только при условии всех вышеназванных требований к тексту заявки.

- В случае заказа работ и услуг, на которые установлены тарифы с повременной оплатой, в своей заявке Абоненту необходимо выразить свое согласие с повременными тарифами на работы и услуги.

Пример согласия Абонента с тарифами, на которые установлена повременная оплата, включаемого в текст заявки:

ex *«Настоящим подтверждаю, что ознакомлен(а) с тарифами на заказываемые платные работы и услуги по технической поддержке, для которых установлена повременная оплата, и прошу согласовать со мной предварительную стоимость таких работ и услуг.»* **ex**

В ответ на заявку Абонента на работы и услуги, на которые установлены тарифы с повременной оплатой, Оператор направляет сведения о предполагаемом количестве времени, которое будет затрачено Оператором на исполнение заказа Абонента, а также максимальную стоимость таких работ и услуг Оператора. Заявка Абонента на работы и услуги, на которые установлены тарифы с повременной оплатой, принимается Оператором к исполнению только после получения письменного ответа Абонента о согласовании максимальной стоимости заказываемых работ и услуг (согласии Абонента с указанной Оператором предварительной стоимостью).

2. Условия оплаты дополнительных платных услуг и работ по технической поддержке.

Оператор приступает к исполнению заказа Абонента на дополнительные платные работы и услуги только при условии наличия достаточной суммы на Лицевом счете Абонента для оплаты всех заказанных работ и услуг. Сумма за дополнительные платные услуги и работы, согласованная с Абонентом, предварительно блокируется на Лицевом счете Абонента.

По факту выполнения или невозможности выполнения всех заказанных Абонентом работ и услуг Оператор направляет Абоненту уведомление посредством электронной почты на адреса Абонента, указанные в Панели управления.

В случаях, если заказанные Абонентом работы и услуги (их часть) были выполнены Оператором успешно, Оператор в своем уведомлении Абонента указывает сумму денежных средств, подлежащую списанию с Лицевого счета Абонента.

В случаях, если заказанные Абонентом работы и услуги (их часть) не выполнены или не могут быть выполнены Оператором, Оператор в своем уведомлении Абонента указывает причины невозможности исполнения заказа, а также возможные варианты их устранения. В случае невыполнения или невозможности выполнения заказа Абонента, заблокированные денежные средства возвращаются на Лицевой счет Абонента, **если иное не указано в соответствующем тарифе**.

Списание заблокированных денежных средств (их части) с Лицевого счета Абонента, равно как и возврат осуществляются Оператором в течение не более 3 (трех) календарных дней.



Претензии Абонента к качеству дополнительных платных работ и услуг принимаются Оператором в течение 3 (трех) рабочих дней с момента направления Оператором уведомления о результатах выполнения заказа Абонента.



Дополнительные платные работы и услуги для действующих и архивных тарифов виртуального хостинга (Приложение №1.1. и Приложение №2)

Предоставление иллюстрации потребления процессорного времени в текстовом формате (на основе системного журнала)	168 руб. (6 у.е.) для одного домена
Предоставление иллюстрации потребления процессорного времени в графическом формате (на основе системного журнала)	336 руб. (12 у.е.) для одного домена
Добавление / удаление / изменение DNS зоны для доменов	56 руб. (2 у.е.) для одного домена
Размещение/удаление домена/синонима на виртуальной площадке	56 руб. (2 у.е.) для одного домена
Добавление услуги "переадресация" на указанный Абонентом URL В услуге (работе) может быть отказано Оператором в случае наличия подозрений, что переадресация на чужой (не принадлежащий Абоненту URL) осуществляется с целью причинить вред третьему лицу или без согласования владельца URL	56 руб. (2 у.е.) для одного домена
Активация/деактивация дополнительных услуг, включенных в соответствующий тарифный план виртуального хостинга (домена, виртуальной площадки, FTP, SSH)	56 руб. (2 у.е.) для одной виртуальной площадки
Добавление доступных по соответствующему тарифному плану виртуального хостинга услуг FTP, MySQL, MSSQL для виртуальной площадки	56 руб. (2 у.е.) для одной виртуальной площадки

Изменение квоты виртуальной площадки	56 руб. (2 у.е.) для одной виртуальной площадки
Включение/выключение клиентской поддержки DNS	56 руб. (2 у.е.) за одну услугу
Перенос зоны с/на клиентскую поддержку DNS	56 руб. (2 у.е.) для одного домена
Внесение предоставленных Абонентом данных в файл	56 руб. (2 у.е.) за один файл
Копирование/удаление/переименование данных файловой системы внутри виртуальной площадки	56 руб. (2 у.е.) для одной виртуальной площадки
Смена пароля SSH/FTP/MySQL/MSSQL-пользователя для виртуальной площадки	56 руб. (2 у.е.) для одной виртуальной площадки
Crontab: настройка правил для скриптов виртуальной площадки	56 руб. (2 у.е.) для одной виртуальной площадки
Изменение NS-серверов (при наличии технической возможности, в том числе при наличии доступа к доменному имени у соответствующего регистратора)	56 руб. (2 у.е.) для одного домена
Предоставление резервной копии файлов/баз данных для виртуальной площадки	112 руб. (4 у.е.) для одной виртуальной площадки
Создание символических ссылок	112 руб. (4 у.е.) для одной виртуальной площадки
Предоставление журналов сервера за предыдущие периоды (при наличии технической возможности) для доменов	112 руб. (4 у.е.) для одного домена
Импорт/экспорт MySQL/MSSQL данных (без исправлений кодировок) для виртуальной площадки	112 руб. (4 у.е.) для одной виртуальной площадки
Детализированная иллюстрация занимаемого места на виртуальной площадке	112 руб. (4 у.е.) для одной виртуальной площадки
Закрытие доступа к необходимой директории на виртуальной площадке посредством .htpasswd	168 руб. (6 у.е.) для одной виртуальной площадки
Изменение прав доступа к директориям и файлам	168 руб. (6 у.е.) для одного домена
Изменение владельцев директорий и файлов	168 руб. (6 у.е.) для одного домена
Архивация/разархивация данных виртуальной площадки	168 руб. (6 у.е.) для одной виртуальной площадки

Поиск нужных Абоненту данных в файловой системе виртуальной площадки	168 руб. (6 у.е.) для одного домена
Установка CMS из дистрибутива	336 руб. (12 у.е.) для одного домена
Восстановление архива удаленной виртуальной площадки	336 руб. (12 у.е.) для одной виртуальной площадки
Диагностика стандартных ошибок (403, 500, 404)	700 руб. (25 у.е.) для одного домена
Дополнительные платные работы и услуги для архивных тарифов виртуального хостинга (Приложение №2)	
Изменение пароля ящика почтового администратора	56 руб. (2 у.е.) для одного домена
Изменение объема пространства (квоты), отведенного для почтового ящика	56 руб. (2 у.е.) для одного почтового ящика
Изменение настроек почтового ящика (в том числе автоответчика, пересылок и пр.)	112 руб. (4 у.е.) для одного почтового ящика
Предоставление информации об объеме почтовых ящиков домена	112 руб. (4 у.е.) для одного домена
Удаление всего объема писем из почтового ящика	112 руб. (4 у.е.) для одного почтового ящика
Создание листа рассылки	224 руб. (8 у.е.) для одного листа рассылки
Настройка листа рассылки	280 руб. (10 у.е.) для одного листа рассылки
Изменение списка адресов электронной почты в листе рассылки	224 руб. (8 у.е.) для одного листа рассылки
Предоставление информации об отправке и получении электронного письма	336 руб. (12 у.е.) для одного электронного письма
Дополнительные платные работы и услуги для тарифов электронной почты (Приложение №1.5.)	
Перенос содержимого почтовых ящиков Абонента на любой тариф электронной почты с другой почтовой системы (до 10 ящиков)	500 руб. (17,86 у.е.)
Перенос содержимого почтовых ящиков Абонента на любой тариф электронной почты с другой почтовой системы (11 ящиков и более)	250 руб. (8,93 у.е.) в час.
Изменение пароля ящика почтового администратора	56 руб. (2 у.е.) для одного домена

Изменение настроек почтового ящика (в том числе автоответчика, пересылок и пр.)	112 руб. (4 у.е.) для одного почтового ящика
Удаление всего объема писем из почтового ящика	112 руб. (4 у.е.) для одного почтового ящика
Создание листа рассылки	224 руб. (8 у.е.) для одного листа рассылки
Настройка листа рассылки	280 руб. (10 у.е.) для одного листа рассылки
Изменение списка адресов электронной почты в листе рассылки	224 руб. (8 у.е.) для одного листа рассылки
Предоставление информации об отправке и получении электронного письма	336 руб. (12 у.е.) для одного электронного письма

Дополнительные платные работы и услуги для универсальных тарифов на выделенные сервера dedicated (Приложение №1.3.1.) и размещенного оборудования colocation (Приложение №1.4.)

Дополнительные работы специалистов, такие как:

- мониторинг процесса загрузки и фиксирование системных сообщений при перезагрузке;
- выполнение работ по восстановлению штатного процесса запуска оборудования и/или удаленного доступа к оборудованию при получении административного пароля и четких инструкций Абонента (запуск fsck без гарантии успешного результата; сброс настроек firewall без гарантии успешного результата; перенастройка сетевого интерфейса; простейшая правка конфигурационных файлов; перенос данных между носителями при наличии технической возможности и физической исправности носителей);
- работы по межсерверной коммутации;
- установка базовой операционной системы на платформе UNIX/WINDOWS (без настроек и специальной разбивки диска);
- установка иного программного обеспечения по согласованию с Оператором (в соответствии с тарифами на программные продукты).

Иные действия, такие как изменение существующих учетных записей пользователей, зарегистрированных на данном оборудовании; добавление новых пользователей; правка размещенного на оборудовании контента Абонента, аппаратные работы (установка/изъятие/замена комплектующих) и т.д. при пользовании услугой не осуществляются.

Услуга предоставляется по соответствующей заявке Абонента из Панели управления, при этом технический персонал Оператора приступает к выполнению заявки в течение 2-х часов с момента ее поступления.

Максимальное время предоставления услуги - не более 10 часов одновременно. По истечении указанного времени услуга может быть прекращена без дополнительного уведомления Абонента.

600 руб. (21,43 у.е.) за полчаса (30 мин.)

Тарификация пользования услугой производится периодами по 30 (тридцать) минут. При пользовании услугой менее этого периода, тарифицируемый период округляется до 30 (тридцати) минут. **Оплата услуги производится вне зависимости от результата.**

Моментом начала и конца тарификации является соответствующее уведомление Абонента, направленное Оператором по электронной почте на контактный адрес Абонента, указанный в учетной системе Оператора (Панели управления).

Дополнительные платные работы и услуги для универсальных тарифов на выделенные Euro-сервера dedicated (Приложение

№1.3.1.), размещенные на Технологической площадке, расположенной за пределами Российской Федерации	
Работы по замене и/или добавлению комплектующих в оборудование	<p style="text-align: center;">3500 руб. (125 у.е.) за полчаса (30 мин.)</p> <p>Тарификация пользования услугой производится периодами по 30 (тридцать) минут. При пользовании услугой менее этого периода, тарифицируемый период округляется до 30 (тридцати) минут. Оплата услуги производится вне зависимости от результата.</p> <p>Моментом начала и конца тарификации является соответствующее уведомление Абонента, направленное Оператором по электронной почте на контактный адрес Абонента, указанный в учетной системе Оператора (Панели управления).</p>
Работы по восстановлению доступности модуля iLO	1750 руб. (62,5 у.е.) за модуль
Подключение DVD-ROM (в том числе и для установки ПО)	<p style="text-align: center;">7100 руб. (253,57 у.е.) за одно подключение</p> <p>Лимит использования DVD-ROM – 24 часа. По окончании суток, DVD-ROM отсоединяется от оборудования.</p>
Дополнительные платные работы и услуги для хостинговых тарифов на выделенные сервера dedicated (<u>Приложение №1.3.2.</u>)	
Установка дополнительного программного обеспечения	<p>Возможность установки дополнительного ПО, не входящего в начальный набор соответствующего хостингового тарифа, определяется исключительно Оператором и осуществляется по предварительному согласованию с Оператором и только при наличии технической возможности.</p> <p>Стоимость работ составляет 700 рублей (25 у.е.) за полчаса (30 мин.).</p> <p>Тарификация пользования услугой производится периодами по 30 (тридцать) минут. При пользовании услугой менее этого периода тарифицируемый период округляется до 30 (тридцати) минут. Необходимое количество времени для установки дополнительного ПО определяется исключительно Оператором.</p>
Дополнительные платные работы и услуги доступные для заказа по всем тарифам Оператора	
Копирование контента Абонента на сервера Оператора, в том числе между серверами Оператора и виртуальными площадками Абонента(ов) (в стоимость не входит и не осуществляется настройка/правка скриптов, директорий и т.д.).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ с CD на сервер: 280 руб. (10 у.е.) за один диск; ▪ с DVD на сервер: 560 руб. (20 у.е.) за один диск; ▪ по FTP: до одного Гигабайта – 280 руб. (10 у.е.), от одного Гигабайта – 560 руб. (20 у.е.). При этом максимальный объем копируемых данных определяется исключительно техническими возможностями Оператора.
Копирование контента Абонента с серверов Оператора (в стоимость не входит и не осуществляется настройка/правка скриптов, директорий и т.д.)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ с сервера на CD: 280 руб. (10 у.е.) за один диск; ▪ с сервера на DVD: 560 руб. (20 у.е.) за один диск; ▪ по FTP: до одного Гигабайта – 280 руб. (10 у.е.), от одного Гигабайта – 560 руб. (20 у.е.).

	руб. (20 у.е.). При этом максимальный объем копируемых данных определяется исключительно техническими возможностями Оператора.
Поддержка DNS (1 primary NS & 2 secondary NS)	7 руб. (0,25 у.е.) в месяц при неограниченном количестве доменных имен
<p>Подтверждение факта размещения информации, файлов, данных (в т.ч. сайта, страницы сайта, документа и др.) в определенный период времени на серверах Оператора</p> <p>Справка, подтверждающая факт размещения информации и др. предоставляется Оператором в течение 7 (семи) рабочих дней с момента направления Абонентом письменного запроса. Запрос на оформление справки оформляется Абонентом в свободной форме, но с обязательным указанием: полной, точной и рабочей ссылки на размещенную информацию (данные), а также причины заказа справки (цель ее получения).</p> <p>Справка выдается только при условии наличия технической возможности. В предоставлении справки может быть отказано без объяснения причин.</p>	<p>560 руб. (20 у.е.) за одну справку, содержащую информацию (данные) Абонента не более чем на 3 (трех) страницах (URL) сайта (виртуальной площадки).</p> <p>Справка выдается Оператором только Абоненту, на имя которого зарегистрированы соответствующие услуги в учетной системе Оператора.</p>
<p>Иные нестандартные работы и услуги, не указанные в тарифах</p> <p>В выполнении работы (услуги) Абоненту может быть отказано при отсутствии технической возможности, если выполнение задачи требует специальной подготовки технического персонала Оператора, осуществляющего техническую поддержку.</p>	<p>700 руб. (25 у.е.) за полчаса (30 мин.).</p> <p>Тарификация пользования услугой производится периодами по 30 (тридцать) минут. При пользовании услугой менее этого периода, тарифицируемый период округляется до 30 (тридцати) минут. Оплата услуги производится вне зависимости от результата.</p> <p>Моментом начала и конца тарификации является соответствующее уведомление Абонента, направленное Оператором по электронной почте на контактный адрес Абонента, указанный в учетной системе Оператора (Панели управления).</p>
<p>Выездной менеджер</p> <p>Выезд менеджера осуществляется с целью оказания консультационной поддержки Абонента при оформлении документов, направляемых Оператору, а также проверки документов, запрашиваемых Оператором.</p> <p>Услуга включает в себя проверку, оформление и доставку следующих документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • заявлений на переоформление услуг Оператора; • договоров о предоставлении платных услуг; • финансовых (отчетных) документов; • копий документов идентифицирующих Абонента в учетной системе Оператора; • иных документов, список которых уточняется у Оператора. <p>Услуга предоставляется на основании соответствующей заявки Абонента из Панели управления, в рабочие дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени.</p> <p>Услуга действует в пределах города Москвы.</p>	500 руб. (17,86 у.е.) за один выезд

Доставка документов курьером

Услуга включает в себя доставку необходимых Абоненту документов (договора, справки, бухгалтерские документы и т.д.).

Услуга осуществляется силами сторонних курьерских служб. Сроки и иные условия доставки уточняются у Оператора.

Услуга предоставляется на основании соответствующей заявки Абонента из Панели управления, с обязательным перечнем документов, которые необходимо отправить Абоненту.

Тарифы на Услугу доставки документов курьером опубликованы на WWW-сервере Оператора.

Подробно ознакомиться с действующими тарифами на Услугу доставки документов курьером можно по следующей ссылке

http://masterhost.ru/contacts/courier_delivery/