

Приложение №1 к Договору Оферты. Регламент работ.

1. Услуги поддержки Сайта

1.1. Действующий перечень услуг, их спецификации и цены размещены на страницах веб-сайта Исполнителя <http://www.rtadmin.ru/market/>

1.2. Услуги, включенные в тарифы поддержки сайта

1.2.1. Неизрасходованные услуги, включенные в готовые тарифы сайта, не переносятся на следующий месяц обслуживания и не суммируются. Количество Услуг по тарифу является постоянным каждый месяц обслуживания.

1.2.2. Если у Заказчика заказаны тарифы на несколько сайтов, Услуги по тарифам не суммируются и не объединяются, а закрепляются за каждым сайтом отдельно.

1.2.3. Все оплаченные Услуги тарифов отображаются в разделе «Доступные услуги» в Личном кабинете.

1.2.4. Выполненные Услуги по тарифам и их количество автоматически удаляются из списка доступных услуг в соответствующем разделе Личного кабинета.

1.2.5. За один месяц абонентского обслуживания принимается 30 календарных дней со дня оплаты Тарифа поддержки сайта.

1.3. Дополнительные услуги поддержки сайта

1.3.1. Дополнительные услуги на сайте можно заказать только после предварительного заказа и оплаты одного из готовых тарифов.

1.3.2. Все оплаченные дополнительные услуги отображаются в разделе «Запросы» в Личном кабинете.

1.3.3. Выполненные дополнительные услуги и их количество автоматически удаляются из списка доступных оплаченных услуг в соответствующем разделе Личного кабинета.

1.3.4. Дополнительные услуги не ограничены временным периодом на их использование, но запросы на их выполнение должны быть направлены в техподдержку до окончания срока действия договора Оферты.

1.3.5. Дополнительные услуги не могут быть выполнены и запросы на них не принимаются Службой поддержки при не активном статусе пользователя, когда

Тариф поддержки сайта не оплачен или не продлен на следующий временной период.

2. Лицевой счет Заказчика

Пополнение и списание с Лицевого счета происходит автоматически и вручную.

2.1. Автоматическое пополнение лицевого счета.

При оформлении заказа услуг на сайте Заказчику автоматически выписывается счет на пополнение Лицевого счета. После оплаты счета сумма пополняется на Лицевой счет автоматически и сразу же списывается для оплаты заказа.

2.2. Пополнение лицевого счета вручную.

Заказчик может пополнить свой лицевой счет в подразделе «Пополнение лицевого счета» раздела «Баланс» Личного кабинета. Для этого необходимо указать необходимую сумму платежа и оплатить выписанный счет. После оплаты счета сумма зачисляется на Лицевой счет.

2.3. Автоматическое списание с лицевого счета.

Если при оформлении заказа услуг на сайте на Лицевом счете присутствует необходимая сумма, осуществляется автоматическое списание этой суммы для оплаты заказа.

2.4. Списание с лицевого счета вручную.

Заказчик может вручную списать средства за тот или иной заказ по гиперссылке «Списать с лицевого счета» в разделе «Заказы».

3. Запросы в поддержку сайта

3.1. Все запросы в техподдержку осуществляются посредством Личного кабинета в разделе «Запросы».

3.2. При формировании запроса в поддержку запрос принимается только по оплаченным услугам.

3.3. Каждый запрос должен содержать только одну тему обращения. Не допускается указания в одном запросе нескольких вопросов по разным услугам. Возможно объединение нескольких вопросов по одной теме (услуге). Например, для обновления нескольких новостей на сайте можно сформировать один запрос. Запрос в поддержку на выполнение работ, относящихся к разным услугам, может быть отклонен Исполнителем.

3.4. Каждый сформированный запрос Заказчика в поддержку имеет период максимальной активности – 10 дней. Если ответа от Заказчика не последует в течении 10 дней с момента ответа или вопроса специалиста Службы поддержки запрос автоматически закрывается.

3.5. Заказчик в праве самостоятельно закрыть запрос ранее максимального срока, выполнив соответствующие действия в системе или подтвердить закрытие запроса Исполнителем.

3.6. В случае автоматического или ручного закрытия запроса согласно пункту 4.5 настоящего Регламента работ Заказчик соглашается с тем, что работы по услуге или услугам, по которым был сформирован данный запрос, считаются выполненными полностью, в срок и с надлежащим качеством.

4. Выполнение работ по услугам поддержки сайта

4.1. Работы по услугам поддержки сайта выполняются при условии предварительного списания необходимой суммы с Лицевого счета.

4.2. Исполнитель приступает к выполнению работ по услуге только после получения запроса на ее выполнение с подробным описанием задачи от Заказчика. Перед выполнением работ Исполнитель Службы поддержки может уточнять всю необходимую информацию у Заказчика. Заказчика в свою очередь обязуется предоставлять запрашиваемые данные Исполнителю.

4.3. Запрос на выполнение услуг может быть отклонен Исполнителем, если:

4.3.1. Услуга не оплачена или не продлена;

4.3.2. Заказчиком не предоставлена необходимая информация для выполнения работ или предоставлена не полно;

4.3.3. Запрос отправлен не из Личного кабинета пользователя, зарегистрированного на сайте;

4.3.4. Система управления, на которой работает сайт не входит в список поддерживаемых систем Службой поддержки или поддерживаемая система была до перехода на поддержку к Исполнителю модифицирована третьим лицом, т.е. используется нестандартный функционал системы.

4.3.4.1. Для тарифов с включенной услугой "программирование файлов сайта" или «решение общих технических проблем с сайтом» выполнение или не выполнение работ принимается Исполнителем в каждом отдельном случае.

4.4. Срок выполнения услуги зависит от объема работ и заказанной срочности ответа специалиста на запрос.

4.5. Исполнитель выполняет работы по решению технических проблем и программированию файлов сайта на поддерживаемых системах управления сайтом: Hostcms, 1c-Битрикс, Umi.CMS, Netcat, PhpShop. Решение о выполнении или не выполнении вышеуказанных работ на других системах управления принимается Исполнителем индивидуально в каждом отдельном случае.

4.6. Заказчик, при оплате той или иной услуги, представленной на сайте Службы поддержки, соглашается с тем, что каждая услуга имеет свои технические характеристики, описание, ограничение и прочую информацию, в соответствии с которыми Исполнитель выполняет работы по данной услуге.

4.7. После выполнения Исполнителем работ по услуге Заказчик проверяет результат в соответствии с ее техническими характеристиками и описанием.

4.8. Заказчик обязан принять работу специалиста по выполненной услуге в течение семи рабочих дней либо предоставить замечания по их доработке, посредством запроса через Личный кабинет. При этом доработки не должны противоречить техническим данным и описанию услуги.

4.9. Если в описанные в п. 3.4 сроки Заказчик не предоставляет замечаний по работе специалиста, услуга считается выполненной полностью, в срок и с надлежащим качеством.

4.10. Закрывающие документы по Услугам поддержки сайта текущего отчетного периода (в соответствии с ведением бухгалтерского учета) предоставляются пользователю ежемесячно в Личном кабинете в разделе «Для бухгалтерии».

5. Особые условия

5.1. Мы оставляем за собой право изменять и дополнять Приложение 1. "Регламент работ" в любое время. О изменениях и дополнениях пользователи системы будут информироваться по электронной почте.