



Чек-лист заказчика поддержки сайта

Что спросить у подрядчика и как проверить результат

Поддержка сайта — это абонентские отношения на месяцы вперёд. Продумайте, что вы уже знаете о будущем подрядчике, а что стоит выяснить до подписания договора.

Блок 1. Что должно быть в договоре

- ☐ Зафиксировано, сколько часов входит в тариф и что происходит при превышении
- ☐ Указана разница между тарифами «Абонемент» (регулярные задачи) и «Депозит» (разовые работы)
- ☐ Прописано, что входит в наполнение контентом, а что — в техническую доработку
- ☐ Указано, кто отвечает за резервное копирование сайта
- ☐ Есть пункт про закреплённого менеджера или ответственного специалиста

Блок 2. Что спросить до старта

- ☐ Нужна ли в первую очередь техническая поддержка или наполнение контентом — часто это разные тарифы
- ☐ Как распределяются часы — приоритет для срочных задач или в порядке очереди
- ☐ Что делать, если часов по тарифу не хватило в конкретном месяце
- ☐ Как быстро реагируют на критичные проблемы (сайт не открывается, ошибка на оплате)

Блок 3. Тревожные признаки

- ☐ Не разделяют контентные задачи и технические доработки в тарифах
- ☐ Не могут назвать конкретное время реакции на критичные проблемы
- ☐ Резервные копии сайта есть только у подрядчика, доступа у вас нет
- ☐ Ежемесячный отчёт не предусмотрен вообще

Блок 4. Как контролировать в процессе

- ☐ Резервные копии сайта доступны вам, а не только подрядчику
- ☐ В отчёте видно, сколько часов потрачено и на что именно



- ☐ Заявки на доработки не теряются — у каждой есть статус
- ☐ Понятно, кто отвечает за сайт, если основной специалист в отпуске

Блок 5. Когда переходить на тариф выше

- ☐ Часы по тарифу регулярно заканчиваются раньше конца месяца
- ☐ Помимо контента появились регулярные технические задачи
- ☐ Число страниц и разделов на сайте выросло
- ☐ Скорость реакции по текущему тарифу перестала устраивать

Большинство «да» — вы готовы к разговору с подрядчиком на равных.

Много «нет» — это нормально, именно эти вопросы стоит задать на первой встрече.

Остались вопросы по любому пункту — можем разобрать их на бесплатной консультации, 15 минут.

4 причины, по которым поддержка сайта не окупается

Ошибки, которые чаще всего встречаем со стороны заказчика

1. Взяли тариф на наполнение контентом для технических задач

Тариф «Контент» рассчитан на работу контент-менеджера — тексты, фото, карточки. Технические доработки на нём делать не получится, а заказчик ждёт, что «поддержка есть, значит, всё включено».

2. Тариф выбран без учёта размера сайта

Небольшой лендинг и крупный каталог с сотнями страниц требуют разного количества часов поддержки. Один и тот же тариф «на глаз» подходит не всем.

3. Нет разделения между разовыми и регулярными задачами

Для одной разовой доработки берут абонемент на месяц вперёд — переплата. И наоборот: для регулярного потока задач берут разовый «Депозит» и постоянно доплачивают.



4. Резервные копии проверяют только когда что-то сломалось

Бэкапы делаются формально, но их работоспособность никто не проверяет. В момент сбоя выясняется, что последняя рабочая копия — трёхмесячной давности.

Если что-то из списка про вас — это решается при пересмотре тарифа. **Если только выбираете подрядчика** — эти четыре пункта стоит проговорить заранее.

Как мы поддерживаем сайты

Коротко о том, как устроена работа

1. Оценка задач

Смотрим, что важнее — наполнение контентом, техническая поддержка или и то, и другое, подбираем тариф.

2. Резервное копирование

Делаем регулярные резервные копии сайта, проверяем их работоспособность.

3. Обработка заявок

Заявки поступают в единую систему, часы тарифа расходуются на согласованные задачи.

4. Отчётность

Ежемесячный отчёт: что сделано, сколько часов потрачено, что осталось на следующий месяц.

Почему компании выбирают нас

- 20 лет на рынке веб-разработки, более 1000 реализованных проектов
- Золотой партнёр 1С-Битрикс
- Отдельные тарифы для контента и технической поддержки
- Резервное копирование с проверкой работоспособности копий

Как с нами связаться

Телефон: 8-800-775-02-81 (бесплатно по России)



АЛЬМА

ИНН:

3255044948

8-800-775-02-81

Telegram: [+7-980-334-83-92](https://t.me/+79803348392)

alma-com.ru

e-mail: box@alma-com.ru

Телефон: +7-495-966-18-50

Telegram: +7-980-334-83-92

E-mail: box@alma-com.ru

Сайт: alma-com.ru

Спасибо, что прочитали до конца — будем рады обсудить ваш проект.