

Чек-лист: что входит в адекватную поддержку digital-проекта

12 пунктов которые должны быть в любом договоре поддержки. Проверьте что вам предлагает текущий подрядчик - или используйте как ТЗ при поиске нового

Что обычно идёт не так

Сайт упал в пятницу вечером - никто не знает

Бот сломался в 22:00, клиенты пишут, никто не отвечает. Утром в понедельник обнаруживаете что потеряли 20-30 заявок. При активном мониторинге - алерт через 1 минуту после сбоя.

Обновления не делались полгода

Устаревшие зависимости - основной вектор взлома. Через старую версию пакета можно получить доступ к серверу и базе данных. Регулярные обновления безопасности и закрывают 80% типовых уязвимостей.

Бэкапов нет или они не проверялись

«У нас есть бэкапы» и «бэкапы восстанавливаются» - разные вещи. Бэкап без проверки восстановления - не бэкап. Тестируем восстановление раз в месяц.

Чек-лист: что должно быть

1. Мониторинг 24/7. Проверяем доступность сайта/бота каждые 2 минуты. При сбое - алерт в МАХ и на почту через 60 секунд. Не ждём когда клиент пожалуется.
2. SLA 4 часа на критичный сбой. Критичный сбой (сайт недоступен, бот не отвечает, данные потеряны) - реагируем в течение 4 часов в любой день. Плановые задачи - в рабочее время.
3. Автобэкапы базы данных. Ежедневный бэкап базы на отдельный сервер. Хранение 30 дней. Раз в месяц тестируем восстановление. Вы знаете что данные в безопасности.
4. Обновления безопасности. Раз в месяц: обновление зависимостей с changelog-анализом, проверка SSL, ротация секретов по необходимости. Без обновлений через 6-12 месяцев проект уязвим.
5. Мелкие доработки в пакете. Базовый пакет: до 2 часов доработок в месяц. Бизнес: до 5 часов. Поменять текст, добавить вопрос в FAQ, обновить прайс - не надо каждый раз оплачивать отдельно.
6. Отчёт каждый месяц. Что делалось в этом месяце: обновления, инциденты, доработки, статус бэкапов. Одна страница, не 30 скриншотов. Храните для пон

имания истории проекта.

Частые вопросы

Что входит в 'критичный сбой' по SLA?

Критичный: сайт недоступен, бот не отвечает на команды, база данных недоступна, потеря данных. Важный: форма не отправляет, кнопка не работает, медленная загрузка. Мелкое: косметические правки, новые фичи - это не SLA.

Что если нужно больше 2 часов доработок в месяц?

Доработки сверх пакета оплачиваются отдельно по ставке 2 000-3 000 руб./час в зависимости от сложности. Или переходите на пакет выше.

Можно взять поддержку на проект сделанный не вами?

Да, но сначала делаем аудит: изучаем код, архитектуру, документацию (если есть). Аудит стоит 10 000-20 000 руб. в зависимости от объёма. После аудита принимаем решение берём ли проект.

Нужен ли договор?

Да. Работаем официально: ООО «ГризлиЛаб», ИНН 1651098566. Ежемесячный акт и счёт-фактура. Оплата по безналу или переводом.

Как вы получаете доступ к серверу?

SSH-ключ без пароля root-доступа. Создаём отдельного пользователя с минимальными правами. При окончании сотрудничества ключ отзываем немедленно.

Обсудить вашу задачу — бесплатный аудит за 2 минуты

https://max.ru/id1651098566_bot?start=src_landing_support