

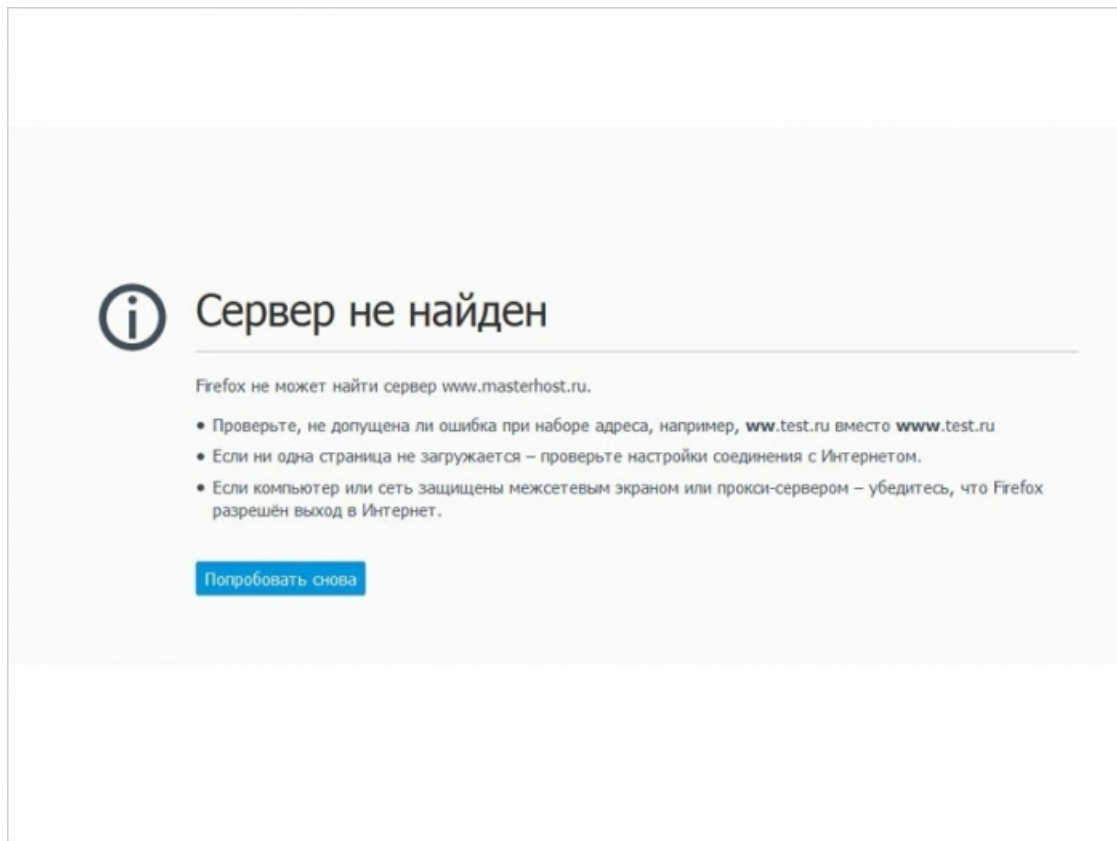
Masterhost “уже не тот”

События последних [двух дней](#) говорят о том, что владельцу интернет-бизнеса необязательно хостится у местечкового провайдера с сомнительной репутацией, ненадежным железом в качестве начинки дата-центра и никакущей техподдержкой, чтобы испытывать регулярные проблемы и рисковать потерей бизнеса. Никто не застрахован от полного коллапса интернет-ресурсов, будь ты даже "роскосмосом", государственным ведомством или крупным промышленным предприятием, покупающим хостинг у серьезной компании, владеющей существенной долей рынка и имеющей многолетнюю репутацию.

Сказанное выше, вполне подтверждает ситуация с хостинг-провайдером "[Мастерхост](#)", клиенты которой вот уже третий день страдают из-за проблем с оборудованием в дата-центре компании, вследствие чего сотни интернет-ресурсов остаются недоступными, как для их владельцев, так и для пользователей.

Между прочим, "Мастерхост" не какой-то там местечковый хостинг, с дата-центром расположенным в подвале средней школы. Это одна из старейших хостинговых компаний страны, ведущая свою историю с 1999 года. По собственным оценкам компании, у нее около миллиона клиентов, а портал HostAdvice оценивает долю Masterhost на российском рынке хостинга в 2,96%, занимая по этому показателю шестое место.

Итак, 2 марта клиенты "Мастерхост" вдруг с ужасом обнаружили, что их интернет-ресурсы недоступны. В компании сказали, что решают проблему, однако ситуация не изменилась и на следующий день. Среди пострадавших оказалось как множество коммерческих компаний, так и государственных структур. Например, пару дней не подавал признаков жизни сайт "Роскосмоса" и ряда смежных с госкорпорацией предприятий. По [данным](#) "Коммерсанта", проблемы есть у сети "Теремок", а также у сайтов ряда торговых центров, девелоперов и крупных риелторских агентств, не говоря о сотне-другой небольших интернет-магазинов, чей бизнес почти целиком и есть тот самый сайт в интернете.



Уже на следующий день в компании наконец признались, что проблемы, которые испытывают клиенты, связаны с тем, что дата-центр компании фактически захватил его бывший владелец.

"Уважаемые клиенты!

Участившиеся сбои в работе сервисов, которые влекут за собой недоступность Ваших ресурсов, вынуждают нас сделать официальное заявление: дата-центр, обслуживающий .masterhost, в настоящее время находится в физическом распоряжении бывшего собственника компании, который периодически инициирует проблемы в работе оборудования.

Именно это обстоятельство и является причиной сбоев – компетенции наших специалистов и качество их работы по-прежнему высоки: неполадки могли быть устранены в кратчайшие сроки, но препятствие физического доступа экспертов к оборудованию вызывает длительные отключения, которые Вы могли наблюдать в последнее время, в частности, 02.03.2020, начиная с 09:00 по московскому времени.

Мы прилагаем все усилия, чтобы как можно скорее урегулировать сложившуюся ситуацию, используя все доступные методы: переговоры, юридическое решение спора, поиск альтернативной площадки для размещения оборудования.

Совсем недавно наша компания отметила 20-летие. За это время мы пережили множество сложных ситуаций и уверены, что события, через которые мы проходим сейчас, скоро тоже станут частью истории и откроют нам новый этап.

Каждый член команды .masterhost приносит свои извинения за все причиненные неудобства. Мы искренне благодарим Вас за терпение и поддержку. Решение о публикации этого заявления было непростым, но для нас важно быть с Вами честными, поэтому мы будем открыто информировать обо всех изменениях и соблюдать полную прозрачность.

Надеемся на Ваше понимание, и спасибо каждому, кто останется с .masterhost, несмотря на временные трудности.

UPD: Потерь не будет. Мы уже частично восстановили сервисы. Сейчас работаем над тем, чтобы восстановить работу полностью", – [заявили](#) в компании на своей странице в социальной сети.

Уважаемые клиенты!

Участившиеся сбои в работе сервисов, которые влекут за собой недоступность Ваших ресурсов, вынуждают нас сделать официальное заявление: дата-центр, обслуживающий .masterhost, в настоящее время находится в физическом распоряжении бывшего собственника компании, который периодически инициирует проблемы в работе оборудования.

Именно это обстоятельство и является причиной сбоев – компетенции наших специалистов и качество их работы по-прежнему высоки: неполадки могли быть устранены в кратчайшие сроки, но препятствие физического доступа экспертов к оборудованию вызывает длительные отключения, которые Вы могли наблюдать в последнее время, в частности, 02.03.2020, начиная с 09:00 по московскому времени.

Мы прилагаем все усилия, чтобы как можно скорее урегулировать сложившуюся ситуацию, используя все доступные методы: переговоры, юридическое решение спора, поиск альтернативной площадки для размещения оборудования.

Совсем недавно наша компания отметила 20-летие. За это время мы пережили множество сложных ситуаций и уверены, что события, через которые мы проходим сейчас, скоро тоже станут частью истории и откроют нам новый этап.

Каждый член команды .masterhost приносит свои извинения за все причиненные неудобства. Мы искренне благодарим Вас за терпение и поддержку. Решение о публикации этого заявления было непростым, но для нас важно быть с Вами честными, поэтому мы будем открыто информировать обо всех изменениях и соблюдать полную прозрачность.

Надеемся на Ваше понимание, и спасибо каждому, кто останется с .masterhost, несмотря на временные трудности.

Вот как для "Викиновости" ситуацию [объяснил](#) исполнительный директор ООО "Мастерхост" Виталий Давиденко:

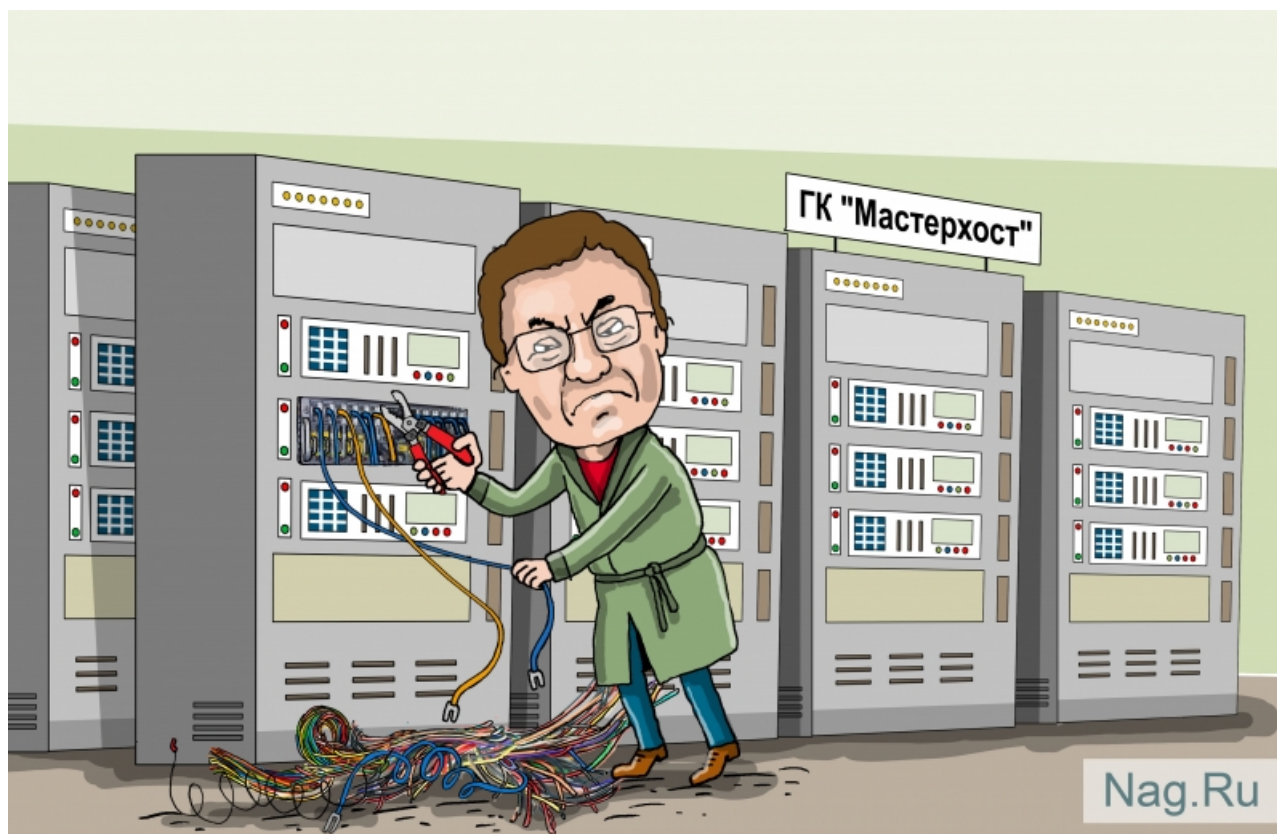
"Единственным владельцем и генеральным директором ООО "Мастерхост", который оказывает услуги под одноимённым брендом на сайте masterhost.ru, является Станислав Михайлович Шмиляк. Компания ООО "Мастерхост" владеет 40 % АО "Информационный центр", в ней также генеральным директором был Шмиляк. Последнюю на 60 % контролировал Евгений Борисович Беневоленский через "одну даму".

Некоторое время назад, по словам Давиденко, "бывший акционер" господин Беневоленский мошеннически размыл долю акционеров, выкрыв документы, проведя незаконное без протокола

собрание акционеров, и незаконно сменил генерального директора. А затем, путем силового захвата, завладел дата-центром, выставил вооружённую охрану и начал "давить" на ООО "Мастерхост". В том числе, и путём отключения его клиентов от обслуживания.

Между ООО "Мастерхост" и АО "Информационный центр" существует действующий договор, как с любым дата-центром. Согласно условиям договора размещаются данные и оборудование клиентов. Задолженностей по договору нет. АО "Информационный центр" просто перестало оказывать услуги, а также не допускает сотрудников ООО "Мастерхост" к оборудованию. У Мастерхоста нет даже полной картины происходящего, так как мониторинг тоже отключён.

Для разрешения конфликта в конце 2019 года ООО "Мастерхост" обратилось в арбитражный суд ([A40-316196/2019](#)) и одновременно потребовало в качестве обеспечительной меры предоставить доступ к серверам, на которых находятся данные клиентов, а также их бесперебойной работы. Однако, суд [отказал в обеспечении](#). После чего, АО "Информационный центр" начал произвольным образом отключать клиентов ООО "Мастерхост".



В настоящее время ООО "Мастерхост" обратилось в Следственный комитет России. Однако, оперативной реакции со стороны правоохранительных органов не последовало. Тем временем, ООО "Мастерхост" пытается либо договориться с АО "Информационный центр", либо физически переместить серверы и пользовательские данные в другой дата-центр. Однако, АО "Информационный центр" препятствует этому".

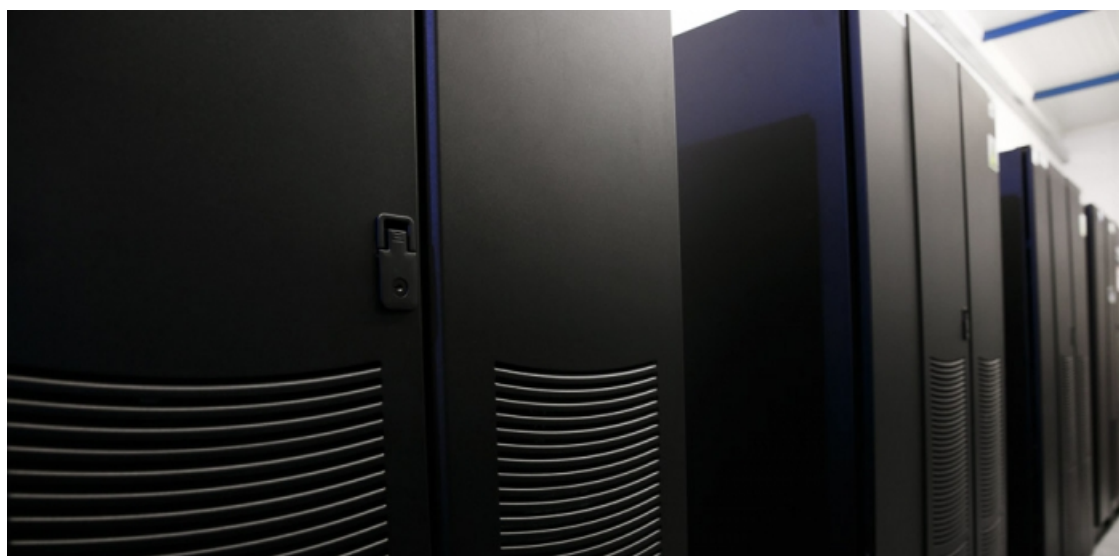




Фото из дата-центра "Мастерхост"

Если собственники договорятся, то все заработает в один момент. Если не договорятся - это может тянуться неделями. Но ситуация ухудшается с каждым днем, ведь вместе с бизнесом "Мастерхост", идут под откос сотни бизнесов клиентов компании, которые уже готовы сменить провайдера, как только им вернут доступ к своим ресурсам. Вот лишь несколько комментариев от разъяренных клиентов в официальной группе хостинг-провайдера:



Сергей Половников

Складывается впечатление, что мастерхост знал о проблемах с дата-центром, но надеялся на авось: один раз бывший собственник натворил, но больше такого точного не сделает, второй? Ну ладно, прошло же, зачем теперь думать о том, что может быть 3-й и последующие разы. Вы каждый раз кормили нас обещаниями все исправить в "ближайшее время" и "сервисы будут восстановлены через некоторое время", а сами не сделали ничего, чтобы такого не повторилось. В отличие от вас, я делаю выводы - буду уходить.

2 мар в 23:36 Ответить

♥ 8



Гавард Гвард-Ит ответил Сергею

У меня уже нервы на пределе, сайты сыпятся по поисковой выдаче, код страниц меняется, меня уже на месяц назад откинуло, если так пойдет, я клиентов терять начну, уже пачку сигарет сдобрил за утро. Бэкаб забрать с таблицами, я бы сайты перетаскил и спал бы спокойно, но попасть никуда не могу, эти даже не знаю как назвать молчат как рыба об лед, информации никакой. Я просто в шоке

вчера в 10:48 Ответить

♥ 5



Гера Перекрёстов

Весело. Кто нам возместит убытки? Полетела куча рекламных компаний, клиенты сбегают с неработающего сайта, все несут колоссальные финансовые потери.

ЛК только сегодня заработал и то - с перебоями.
Как собираетесь решать этот вопрос?

вчера в 12:24 Ответить

♥ 4



Гавард Гвард-Ит ответил Егору

Для поисковиков сайты сейчас сыпятся с ошибками индексации, у меня уже 3 сайта слетели с 1 страницы на 4, и это за сутки, дальше будет хуже. Потом вернуть их на место уйдет несколько месяцев. Я только из - за этого заберу более 50 сайтов с мастерхоста, и унесу их к другому провайдеру, я думаю, что тут много таких людей, которые из - за скотского общения со стороны мастерхоста, и причинения убытков сделают тоже самое. Пусть потом кусают локти за свои действия. Так с людьми поступать нельзя!!!

вчера в 14:12 Ответить

♥ 8

Пострадали и некоторые СМИ:



Антон Щербаков

Уважаемый мастерхост! У меня на вашем хостинг уже 10 лет находится сайт частной газеты, информационного агентства. Около 1000 фоторепортажей и текстов. Это гигантский труд! Стоит ли мне беспокоиться за сохранность моих данных? Р. S прочёл где-то в ветке про бэкап через личный кабинет, я технически не подкован, может кто объяснить как это делается? 3 сутки ничего не работает, я очень переживаю!

вчера в 15:21 Ответить

♥ 1

Ясно, что ситуация критическая, тем более, что на этом фоне активизировались конкуренты, начавшие заваливать клиентов "Мастерхоста" предложениями о своих услугах.



Даня Холодный

Друзья, приходите к нам — 4ba.ru, уже 2 года держим uptime на уровне 99,98. Используем очень мощные сервера и гигабитный гарантированный канал. Резервирование на 2 отдельных сервера, даже в случае сбоя свежий бекап получите мгновенно. Да, дизайн сейчас не очень и это отталкивает, но серверная сторона на высоте. Над биллингом работаем. vk.com/4baru

Наш телеграм канал: <https://is.gd/Ly5TtQ>

Всем клиентам мастера готовы дать бесплатно 2 недели и помочь переехать как только они очнутся

вчера в 5:31 Ответить

♥ 1

Ситуация усугубляется еще и тем, что конфликт, судя по судебным документам, длится уже давно и лишь в последние дни перешел в критическую фазу. Однако, предупреждений о возможности такого развития событий вроде бы не рассылалось, а это может подорвать доверие даже самых лояльных клиентов компании.

Некоторые из клиентов, кто подстраховался заранее, уже перенесли свои ресурсы к другим провайдерам.



Павел Забуруев

Переехал сегодня.

Увы, отсутствие положительной динамики в развившейся ситуации говорит о том, что в лучшем случае сбой продолжится как минимум в тех же объемах. В худшем случае компания перестанет существовать. Легенда про бывшего (!) собственника, который якобы коварно пробрался в дата-центр и зубами перегрызает кабели у серверов — не более, чем легенда. Бывший собственник на то и бывший, чтобы уже не иметь доступа к оборудованию, а при незаконном доступе «новый» собственник легко решит проблему законными методами в течение нескольких часов. Эта легенда — успокоить людей и попытаться предотвратить массовый исход пользователей. Наивна ровно в той же степени, что и попытки оправдать в школе неделанные уроки тем, что якобы свет отключили.

Гражданам, у кого легли большие сайты и начались потери по деньгам — пожелание терпения, поскорее выйти из ситуации и в дальнейшем зеркалить важные ресурсы. Держитесь.

Несомненно, что при первой же возможности за ними последуют и сотни других пользователей, а мы, возможно, увидим гибель одного из старейших и крупнейших хостинг-провайдеров страны. А

пока, вот уже третий день тысячи клиентов ждут и надеются, что их сайты к ним все же вернутся.

Мы попросили прокомментировать сложившуюся ситуацию специалиста компании "Ордерком" Андрея Медведева.

"Однозначный ответ на вопрос компенсации потерь и убытков клиентам в сложившейся ситуации дать невозможно.

Для компенсации убытков необходимо, чтобы между действиями самого хостинга и убытками клиента была прямая причинно-следственная связь.

В сложившейся ситуации рано говорить о правомерности действий лиц, ограничивших доступ работников хостинга к серверам и отключивших эти сервера, в настоящее время Арбитражный суд г. Москвы рассматривает спор между ООО "МАСТЕРХОСТ" и Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве, АО "Информационный Центр". Содержание спора, а тем более его результаты определить невозможно.

Меньше всего от исхода спора зависит ответственность за неоказание услуги (перерыв в её оказании), в силу пункта 1 статьи 723 Гражданского кодекса РФ - клиенты имеют право на компенсацию оплаты за услугу хостинга за тот период, когда она не была оказана исполнителем (хостингом). Может быть произведён перерасчёт исходя из условий оплаты, согласованных сторонами.

Если же достоверно будет установлено, что перерыв в оказании услуги всё-таки является результатом действий самого хостинга, или что действия третьих лиц по блокированию работы хостинга являются незаконными - клиенты имеют право взыскать свои убытки с их причинителя в полном объёме.

Во-первых, в случае, если клиент хостинга во время перерыва в оказании услуги, понёс какие-либо реальные затраты, направленные на восстановление нормальной работы своего сервиса (к примеру, оплата переезда на другой хостинг) - на основании пункта 1 статьи 15 Гражданского кодекса РФ клиент вправе требовать от хостинга также компенсацию таких затрат в полном объёме.

Во-вторых, в том случае, если договором между клиентом и хостингом не предусмотрено прямого ограничения на компенсацию упущенной выгоды - клиент может требовать и такую компенсацию (пункт 2 статьи 15 Гражданского кодекса РФ). К примеру, если по причине проблем хостинга сорвалась сделка, от клиента хостинга отказались собственные клиенты, и были не получены любые иные доходы, которые гарантированно были бы получены, если бы перерыва в оказании услуги не было - хостинг должен компенсировать и такие потери клиента.

В том случае, если действия третьих лиц по блокированию работы хостинга будут признаны законными - вероятность взыскания убытков с хостинга становится меньше, конкретные обстоятельства будут устанавливаться судом.

Если же действия третьих лиц всё-таки будут признаны незаконными - то такие лица, помимо компенсации убытков, могут быть привлечены к административной ответственности за воспрепятствование работе сайтов в сети "Интернет" (ст. 13.18 Кодекса РФ об административных правонарушениях, штраф до 20 000 рублей) либо даже к уголовной, если будет усмотрен состав преступления, предусмотренного статьей 272 Уголовного кодекса РФ - неправомерный доступ к охраняемой законом компьютерной информации, если это деяние повлекло уничтожение, блокирование, модификацию либо копирование компьютерной информации. В зависимости от обстоятельств и ущерба данной статьей предусмотрено наказание от 200 000 рублей штрафа до лишения свободы на срок до 7 лет".

Как сообщили в "Мастерхост", 5 марта [компании удалось](#) урегулировать конфликт с экс-владельцем и получить доступ в дата-центр. В скором времени вся работа должна восстановиться в прежнем режиме.