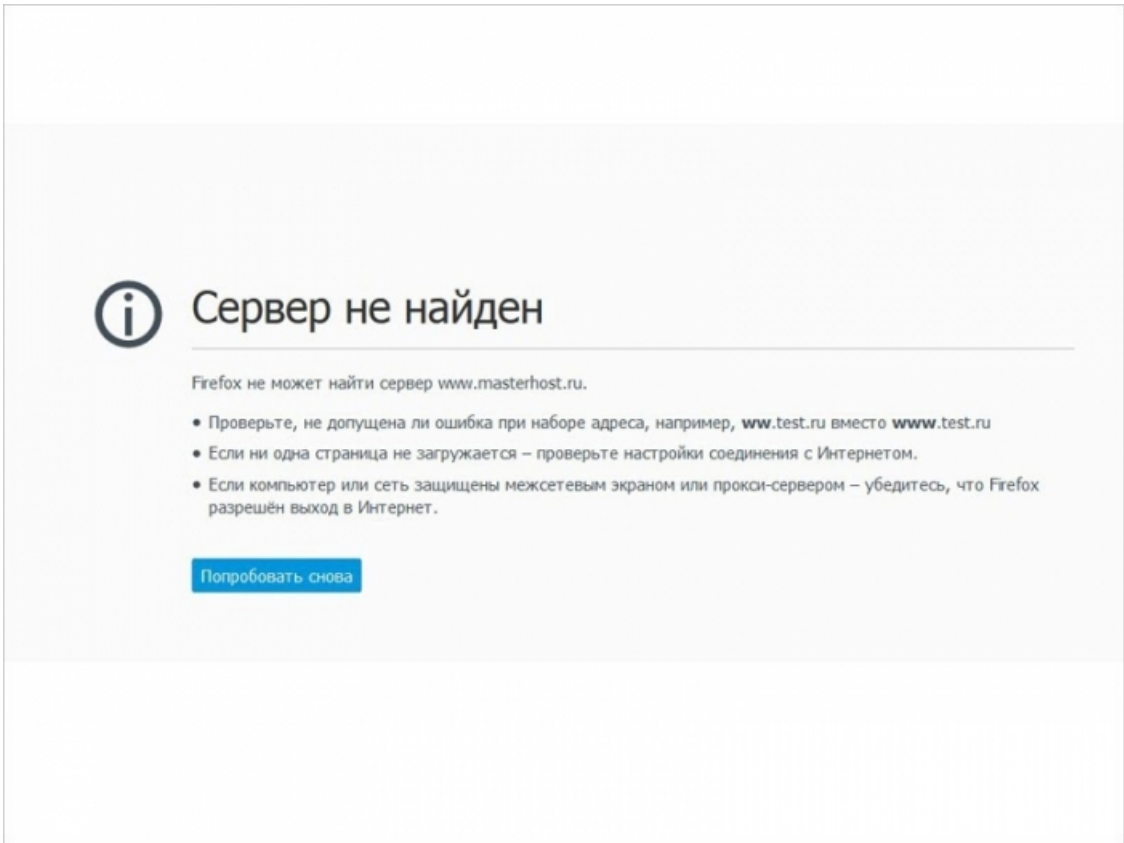
Masterhost “уже не тот”

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 свой 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:

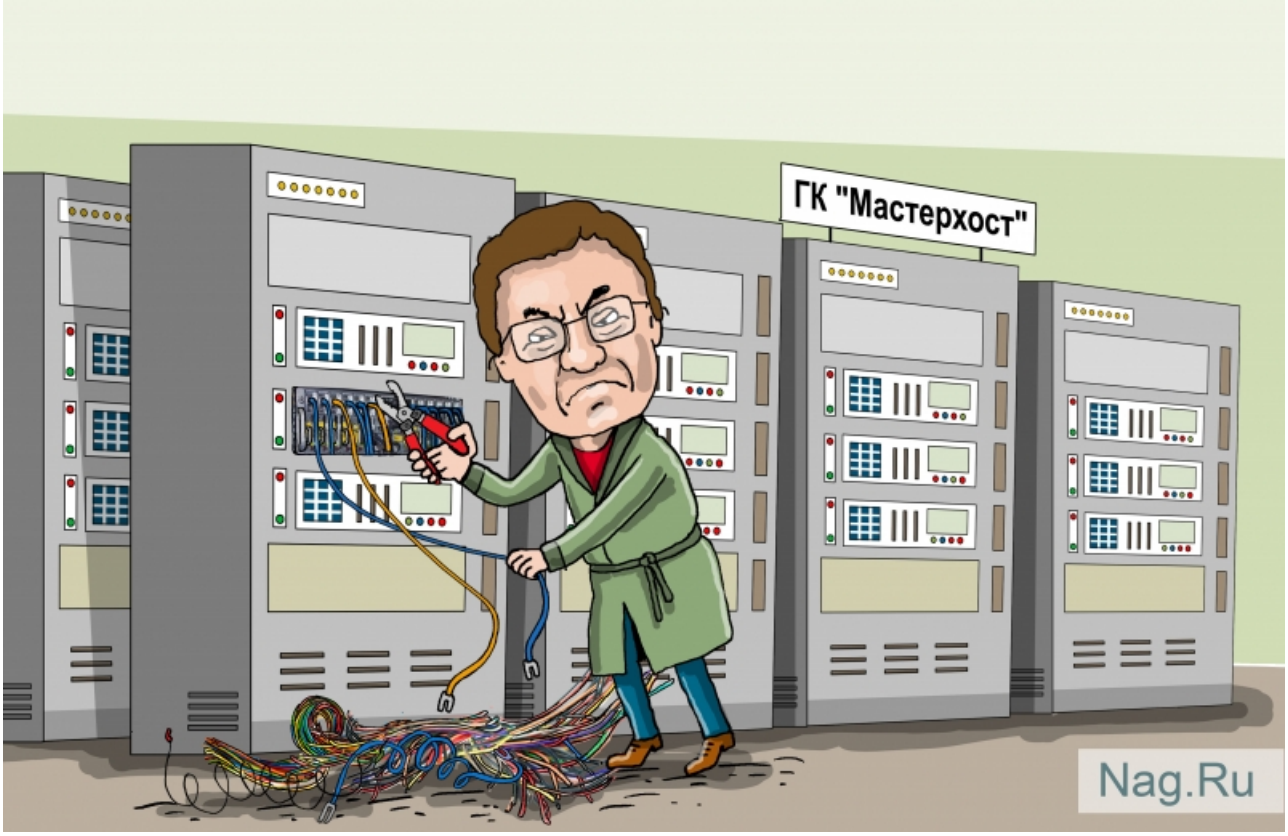
"Единственным владельцем и генеральным директором ООО "Мастерхост", который оказывает услуги под одноимённым брендом на сайте masterhost.ru, является Станислав Михайлович Шмиляк. Компания ООО "Мастерхост" владеет 40 % АО "Информационный центр", в ней также генеральным директором был Шмиляк. Последнюю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

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

собрание акционеров, и незаконно сменил генерального директора. А затем, путем силового захвата, завладел 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 выдачи, код страниц меняется, меня уже на месяц назад откинуло, если так пойдет, я клиентов терять начну, уже пачку сигарет сдолбил за утро. Бэкаб забрать с таблицами, я бы сайты перетащил 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 беспокоится за сохранность моих данных? P. 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 сбои продолжатся 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 несделанные 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 долна восстановиться в прежнем режиме.