**Часть  VI ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ЗАКУПОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по технической поддержке и развитию** **интернет-сайта http://edu.iidf.ru**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «26» апреля 2017 г. |

Заказчиком услуг выступает Фонд развития интернет-инициатив (ФРИИ) (далее по тексту Заказчик).

**1. Терминология**

Гарантия – бесплатное устранение Исполнителем выявленных дефектов в выполненных работах и оказанных услугах.

Дата-центр – специализированное помещение для размещения серверного и сетевого оборудования.

Деплоймент *–* процедура размещения кода Сайта на тестовом или продакшн-сервере.

Запрос– обращение Заказчика к Исполнителю для оказания услуг по поддержке или развитию.

Запрос на поддержку– запрос на устранение ошибки или ошибок в функционировании Сайта, не связанный с расширением или улучшением существующего функционала Сайта и размещенный в таск-трекере в соответствии с Регламентом.

Запрос на улучшение функционала– улучшение и расширение функционала Сайта по запросу Заказчика, размещенный в таск-трекере в соответствии с Регламентом.

Категория приоритетности (запроса) – маркировка запроса в системе таск-трекинга одним из лейблов: Критический, Важный, Средний, Незначительный. Определяется Заказчиком в соответствии с Регламентом.

Продакшн-сервер – сервер для размещения рабочего варианта Сайта с публичным доступом.

Разработчик Back-end – специалист web-программирования, создающий основную программно-аппаратную (в том числе серверную) часть веб-сайта.

Разработчик Front-end – специалист web-программирования, создающий интерфейс взаимодействия между пользователем и основной программно-аппаратной частью сайта.

UX специалист – специалист по проектированию интерфейсов сайтов.

Регламент – регламент оказания услуг по технической поддержке и развитию интернет-сайта http://edu.iidf.ru. Является неотъемлемой частью Технического задания.

Сайт, интернет-сайт – совокупность веб-страниц, объединенных одной общей темой, дизайном, имеющих взаимосвязанную систему ссылок, расположенных в сети Интернет. Также включает в себя CRM-систему c интегрированной в нее системой дистанционного обучения.

Сбор требований – процедура получения Исполнителем от Заказчика всей необходимой информации для оказания услуг по поддержке и развитию.

Система ведения технической документации – онлайн-система документирования процесса и результата оказания услуг по технической и информационной поддержке интернет-сайта.

Система таск-трекинга– прикладная программа, разработанная с целью помочь разработчикам программного обеспечения (программистам, инженерам-тестировщикам, менеджерам и др.) учитывать и контролировать ошибки и неполадки, найденные в программах, задачи пользователей, а также следить за процессом устранения этих ошибок и выполнения задач.

Тестовый сервер – сервер для тестирования с ограниченным доступом к нему: доступ имеют только Заказчик и Исполнитель.

Хранилище данных – сервис для хранения резервных копий Сайта.

CRM-система – Система управления взаимоотношениями с клиентами (сокращение от англ. *Customer Relationship Management*) – прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами, в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

Project manager – представитель Исполнителя, отвечающий за результаты оказания услуг Исполнителя перед Заказчиком.

**2. Предмет закупки**

Предметом закупки является оказание услуг по технической поддержке и развитию интернет-сайта http://edu.iidf.ru.

**3. Место оказания услуг**

Оказываемые услуги, результатом которых является исходный код Сайта, настройки программного обеспечения или иное, должны быть размещены и введены в действие на сервере edu.iidf.ru, расположенном в дата-центре Заказчика или в любом другом дата-центре, на усмотрение Заказчика.

**4. Срок начала оказания услуг**

С момента заключения договора.

**5. Срок окончания оказания услуг**

По исчерпании бюджета закупки в соответствии со стоимостью нормо-часа или по досрочному расторжению контракта по инициативе одной из сторон. Максимальный бюджет закупки 6 млн. 200 тысяч рублей.

**6. Объем оказываемых услуг**

Объем оказываемых услуг составляет 4 тысяч пятьсот человеко-часов.

Он будет направлен на следующие направления развития и поддержки интернет-сайта <http://edu.iidf.ru>:

* Изменение в работе модулей по отбору в очный акселератор в размере 200 часов.
* Изменение в работе модулей по отбору в заочный акселератор в размере 300 часов.
* Изменение в работе партнерских кабинетов в размере 100 часов.
* Изменения в бизнес логике заполнения анкеты проектов в размере 300 часов.
* Автоматизация бизнес процессов Департамента образовательных программ в размере 500 часов.
* Изменение в модуле по оценке проектов экспертами преакселератора в размере 200 часов.
* Изменение механизмов подбора проектов кандидатам и кандидатов проектами в размере 400 часов.
* Изменение в бизнес логике заполнения анкеты кандидатов в размере 300 часов.
* Изменение механизма подачи стартапами заявки на поиск сооснователей в размере 300 часов.
* Изменение механизма назначения встречи и дальнейшего общения кандидатов со стартапами в размере 300 часов.
* Автоматизация бизнес процессов необходимых для работы сервиса по подбору сооснователей в размере 300 часов.
* Поддержка функционирования и обработка разовых обращений касающихся анкеты проекта и процедуры оценки проекта скайп экспертом в размере 450 часов.
* Поддержка функционирования и обработка разовых обращений касающихся системы отбора в акселератор и заочный акселератор, а также партнерских кабинетов в размере 450 часов.
* Поддержка функционирования и обработка разовых обращений касающихся сервиса по подбору сооснователей в размере 300 часов.
* Перспективные разработки функционала сайта 300 часов.

В случае необходимости, по решению Заказчика, возможен обмен неиспользованных часов между задачами, без дополнительных изменений настоящего Технического задания. Итоговый подсчет часов по каждой задаче  ведется в JIRA и указывается в ежемесячных отчетах.

**7. Обязанности Исполнителя**

7.1. Назначение представителя Исполнителя (Project manager) и всех членов проектной команды, а также предоставление их контактных данных (телефоны, Skype, e-mail, а также контактные данные в любых других системах обмена мгновенными сообщения по усмотрению Заказчика) в течение 2 рабочих дней после подписания договора или дополнительного запроса Заказчика.

7.2. Представитель Исполнителя (Project manager) полномочен выступать со стороны Исполнителя, что означает его полномочия выражать мнение Исполнителя в рамках контракта. В случае замены представителя Исполнитель обязан письменно уведомить Заказчика о замене в течение 2 рабочих дней.

7.3. Обеспечение бесперебойной работы интернет-сайта Заказчика edu.iidf.ru (далее – Сайта).

7.4. Администрирование Сайта в дата-центре Заказчика.

7.5. Создание резервных копий Сайта не реже 1 раза в сутки.

7.6. Поддержка работы Сайта, улучшения и настройки функционала Сайта, настройки серверной части, внесение правок в контент, и разработка новой функциональности Сайта.

7.7. Исправление ошибок в существующем функционале Сайта, обнаруженных Заказчиком, по запросам на поддержку, размещенным в таск-трекере *Заказчиком* в соответствии с Регламентом.

7.8. Исправление ошибок в существующем функционале Сайта по запросам на поддержку, обнаруженных и размещенных в таск-трекере *Исполнителем по согласованию с Заказчиком*, в соответствии с Регламентом.

7.9. Новые разработки для Сайта по запросам на улучшение функционала, размещенным в таск-трекере *Заказчиком или Исполнителем* в соответствии с Регламентом.

7.10. Соблюдение Регламента оказания услуг по развитию и технической поддержке Сайта (согласно таблице 1 Регламента).

7.11. Проведение функционального, нагрузочного и автоматизированного тестирования Сайта с предоставлением отчетов по тестированию по запросу Заказчика.

7.12. Ведение всех коммуникаций по запросам в системе таск-трекинга, выбранной на усмотрение Заказчика.

7.13. Ведение документации по проекту в системе для технической документации, выбранной на усмотрение Заказчика.

7.14. Ведение учёта часов, затраченных на исполнение Запросов, в системе таск-трекинга или специальной системе учёта рабочего времени на усмотрение Заказчика.

7.15. Использование системы контроля версий для отслеживания изменений на Сайте.

7.16. Соблюдение согласованного с Заказчиком графика деплоймента и возможность производить деплоймент готовых Запросов на поддержку со статусами “Критический” и “Важный” вне зависимости от рабочих дней и периода рабочего времени.

7.17. Создать команду разработки из специалистов, чьи опыт и квалификация были подтверждены при подаче заявки.

7.18. Исполнитель обязан при необходимости постоянной или временной смены члена команды разработки согласовать кандидатуру нового члена команды разработки с Заказчиком не менее чем за 1 месяц и согласовать кандидатуру с Заказчиком не менее чем за 2 недели. Заказчик в свою очередь имеет право запросить кандидата выполнить тестовое задание для проверки компетенции за счет Исполнителя.

7.19. Исполнитель обязан добавить в проектную команду специалиста с необходимой квалификацией и специализацией в течение 1 месяца после получения запроса от Заказчика.

**8. Порядок предоставления отчетности**

8.1. Заказчик ежедневно организует одну или несколько онлайн-конференций по Skype (или другому средству связи на усмотрение Заказчика), в которых обязуются участвовать все или определенные Заказчиком члены команды Исполнителя, включая инженера по тестированию и представителя Исполнителя. На конференции обеими сторонами обсуждаются и фиксируются планы оказания услуг на день вперёд и отчётность по оказанным услугам за минувший день.

8.2. Письменные отчеты об оказанных услугах предоставляются Заказчику ежемесячно не позднее 10 числа календарного месяца за период прошедшего месяца. Отчет должен включать в себя отчет по всем проведенным и принятым Заказчиком оказанных услуг за отчетный период, детализированный по запросам в таск-трекере с указанием наименования оказанной услуги в соответствии с Запросом в таск-трекере, оценочного времени, фактически затраченного времени, указание штрафного коэффициента, если таковой применим.

8.3. Запросы, выполненные Исполнителем частично или не полностью, или запросы, не прошедшие процедуру деплоймента на продакшн-сервер за отчетный период, не включаются в отчет за период и могут не быть оплачены Заказчиком в рамках отчета за отчетный период. Такие запросы переносятся в отчет на последующий отчетный период, при условии их полной готовности и размещению на продакш-сервере в соответствии с Регламентом.

8.4. Ежемесячный отчёт исполнителя разбирается и комментируется на онлайн-конференции по Skype (или другому средству связи на усмотрение Заказчика) с участием представителей Заказчика и Исполнителя, после чего письменный отчёт рассматривается Заказчиком для оплаты.

8.5. Заказчик рассматривает отчет Исполнителя в течение 10 рабочих дней. После чего либо принимает оказанные исполнителем услуги, либо направляет мотивированный отказ с указанием сроков на устранение неполадок или несоответствий.

8.6. После согласование Заказчиком отчета Исполнителя, Заказчик вправе изменить уровень квалификации разработчиков back-end и front-end на основании качества выполнения запросов за последний календарный месяц. Заказчик вправе изменить уровень квалификации разработчика на основе любого из критериев:

8.6.1. Если разработчик имеет совокупное время превышения оценок по всем задачам более чем в 1.5 раза, то его квалификация может быть установлена как Junior.

8.6.2. Если на каждый выполненный запрос на развитие было сформировано 0.3 или более запросов на исправление ошибок, то его квалификация может быть установлена как Junior.

8.6.3. Если разработчик имеет совокупное время превышения оценок по всем задачам более чем в 1.3 раза, то его квалификация может быть установлена как Middle.

8.6.4. Если на каждый выполненный запрос на развитие было сформировано 0.15 или более запросов на исправление ошибок, то его квалификация может быть установлена как Middle.

8.7. После согласование Заказчиком отчета Исполнителя, Исполнитель вправе изменить уровень квалификации разработчиков back-end и front-end на основании качества выполнения запросов за последний календарный месяц. Исполнитель вправе изменить уровень квалификации разработчика на основе выполнения всех критериев:

8.7.1. Для компетенции Middle:

8.7.1.1. Если на каждый выполненный запрос на развитие было сформировано менее 0.3 запросов на исправление ошибок.

8.7.1.2. Если разработчик имеет совокупное время превышения оценок по всем задачам менее чем в 1.5 раза.

8.7.1.3. Если разработчик имеет опыт работы в сфере разработки программного обеспечения не менее 5 лет.

8.7.2. Для компетенции Senior:

8.7.2.1. Если на каждый выполненный запрос на развитие было сформировано менее 0.15 запросов на исправление ошибок.

8.7.2.2. Если разработчик имеет совокупное время превышения оценок по всем задачам менее чем в 1.3 раза.

8.7.2.3. Если разработчик имеет опыт работы в сфере разработки программного обеспечения не менее 7 лет.

1. **Требования к участникам закупки**

9.1. Требования к стажу персонала Исполнителя:

9.1.1. В команде на момент подписания договора должно быть не менее двух программистов имеющих квалификацию Senior back-end developer, не менее двух программистов имеющих квалификацию Middle back-end developer, не менее одного программиста имеющего квалификацию Middle front-end developer.

9.1.1.1. Senior back-end developer должен иметь опыт работы в сфере разработки программного обеспечения не менее 7 лет.

9.1.1.2. Middle back-end developer должен иметь опыт работы в сфере разработки программного обеспечения не менее 5 лет.

9.1.1.3. Middle front-end developer должен иметь опыт работы в сфере разработки программного обеспечения не менее 5 лет.

9.1.2. Не менее одного специалиста по тестированию c опытом работы в сфере тестирования программного обеспечения от 3 лет.

9.1.3. Не менее одного UX специалиста с опытом работы в сфере проектирования интерфейсов программного обеспечения от 3 лет.

9.2. Требования к навыкам персонала Исполнителя:

9.2.1. Требования к разработчикам Back-end:

* разработка на платформе RubyOnRails.
* разработка CRM-систем.
* опыт работы с базами данных PostgreSQL и MySQL.
* написание автотестов.
* разработка с использованием AngularJS.

9.2.2. Требования к разработчикам Front-end:

* опыт работы с User Experience (UX) и разработки User Interface (UI).
* разработка с использованием AngularJS.

9.2.3. Требование к специалисту по тестированию:

* опыт написания тестовой документации.
* опыт ручного тестирования.
* опыт создания автотестов на Selenium.

9.2.4. Требования к UX специалисту:

* опыт сбора требований с пользователей.
* опыт создания портретов пользователей.
* опыт создания интерактивных прототипов сайтов в Axure или аналогичных программах.
1. **Квалификационные коэффициенты**

При определении стоимости оказанных услуг применяются следующие квалификационные коэффициенты:

* К Senior back-end developer применяется коэффициент 1.25;
* К Middle back-end developer применяется коэффициент 1;
* К Junior back-end developer применяется коэффициент 0.75;
* К Senior и Middle front-end developer применяется коэффициент 1;
* К Junior front-end developer применяется коэффициент 0.75;
* К специалисту по тестированию применяется коэффициент 0.75;
* К UX специалисту применяется коэффициент 1 к стоимости человеко-часа.
1. **Обязанности Заказчика**

11.1. Заказчик обязан в течение 2 рабочих дней после подписания контракта назначить сотрудника – представителя Заказчика и предоставить его контактные данные (телефон, Skype, e-mail). Представитель Заказчика полномочен выступать со стороны Заказчика, что означает его полномочия выражать мнение Заказчика в рамках контракта. В случае замены представителя Заказчика Заказчик обязан письменно уведомить Исполнителя о замене в течении 2 рабочих дней.

11.2. Представитель Заказчика ответственен за коммуникацию с Исполнителем, выставление категории приоритетности запросов, непосредственное определение порядка выполнения запросов в соответствии с Регламентом, проведение процедуры сбора требований со стороны Заказчика, оценку готовности запросов к деплойменту на продакшн-сервер, решению технических и организационных вопросов со стороны Заказчика.

11.3. Представитель Заказчика должен быть доступен с использованием средств связи (телефон, Skype, e-mail) в рабочее время, которое соответствует периоду с 10 часов до 19 часов по Москве. Рабочие дни определяются общегосударственным календарём праздников и выходных дней.

**12. Гарантия**

12.1. Срок бесплатного устранения Исполнителем выявленных скрытых или явных дефектов в выполненных работах и оказанных услугах:

12.1.1. В период действия контракта – бессрочно.

12.1.2. После окончания действия контракта – 6 месяцев.

12.2. Гарантия включает:

12.2.1. Исправление обнаруженных ошибок и дефектов в программных компонентах, разработанных Исполнителем, в том числе тех, что были обнаружены Заказчиком в течение 6 месяцев гарантии в ранее выполненных Исполнителем запросах по поддержке или улучшению функционала.

12.2.2. Исправление грамматических и орфографических ошибок, если они были допущены Исполнителем.

12.2.3. Устранение обнаруженных несоответствий между задокументированной в таск-трекере требуемой функциональностью (в части выполненных запросов) Сайта и реальным функционированием Сайта.

12.2.4. Исправление обнаруженных ошибок в настройках аппаратных и программных средств сторонних разработчиков, входящих в состав Сайта, если эти настройки были рекомендованы или выполнены Исполнителем.

12.3. Гарантия не включает.

12.3.1. Гарантию на аппаратные средства и ПО сторонних разработчиков в составе Сайта.

12.3.2. Обслуживание, если во время действия гарантии программные компоненты сайта были изменены Заказчиком или другими лицами.

12.3.3. Информационное наполнение, программные компоненты и дизайн элементов Сайта, не предусмотренные в техническом задании на оказание услуг по технической и информационной поддержке, а также на расширение функциональных возможностей сайта сверх предусмотренных в выполненных запросах на улучшение, в рамках заключенного контракта.

**РЕГЛАМЕНТ**

**оказания услуг по технической поддержке и развитию интернет-сайта http://edu.iidf.ru**

**Дополнительные Термины и определения**

Время выполнения запроса – срок, в течение которого Исполнитель обязан полностью выполнить запрос на поддержку или запрос на улучшение функционала в соответствии с его приоритетом. Включает в себя время реагирования.

Время реагирования – срок, в течение которого Исполнитель обязан изучить запрос на поддержку или запрос на улучшение функционала, провести сбор требований с участием Заказчика, произвести оценку трудозатрат, прописать оценку в карточке запроса и взять запрос в работу в соответствии с его приоритетом.

Мокап – формат отображения интерфейса в виде приблизительных макетов.

Оценка запроса – процедура определения предполагаемых временных затрат в нормо-часах на выполнение запроса.

Постановка запроса – процедура размещения запроса в таск-трекере.

Реализация в мокапах – способ передачи представления Исполнителя о реализации интерфейса Сайта или его части Заказчику.

Сбор требований – колонка в таск-трекере для размещения запросов, находящихся на этапе сбора требований и согласования, не готовые к выполнению Исполнителем.

Система автоматического тестирования и мониторинга – сервис для автоматического обнаружения ошибок на Сайте.

Уведомление, уведомлять – отправка сообщения заинтересованному лицу через систему таск-трекинга.

Сбор требований – колонка для постановки запросов со стороны Заказчика или со стороны Исполнителя при согласовании с Заказчиком до этапа оценки.

Оценка - колонка в таск-трекере для размещения Заказчиком запросов для проведения Исполнителем сбора требований и оценки таска.

Оценено - колонка в таск-трекере для размещения Исполнителем запросов прошедших этап оценки для согласования оценки с Заказчиком.

To Do – колонка в таск-трекере для размещения запросов, прошедших процедуру сбора требований и оценки и готовых к исполнению Исполнителем.

In progress – колонка в таск-трекере для размещения Исполнителем запросов, находящихся в работе.

To Review - колонка в таск-трекере для размещения Исполнителем запросов для проведения проверки кода другим членом проектной команды.

Reviewed - колонка в таск-трекере для размещения Исполнителем запросов после проведения проверки кода и готовых для деплоймента на тестовый сервер для проведения проверки специалистом по тестированию.

Testing – колонка в таск-трекере для размещения запросов на стадии тестирования на стороне Исполнителя.

Приемка – колонка в таск-трекере для размещения Исполнителем запросов для проверки их Заказчиком.

Принято - колонка в таск-трекере для размещения Заказчиком запросов прошедших его проверку.

To Deploy - колонка в таск-трекере для размещения запросов для проведения регрессионного тестирования.

Сделано – колонка в таск-трекере для размещения исполненных запросов, которые прошли проверку Заказчика на тестовом сервере и прошли процедуру деплоймента на продакшн-сервер.

Workflow – прописанные Заказчиком в Регламенте и принятые Исполнителем этапы постановки запроса, отображающиеся в таск-трекере в виде статусов запросов или колонок с карточками запросов.

**1. Порядок взаимодействия**

1.1. Количество этапов workflow и их название, обозначенные в Регламенте, могут быть изменены Заказчиком. В этом случае Исполнитель будет оповещен Заказчиком в течение 2 рабочих дней.

1.2. Исполнитель обязан самостоятельно следить за перемещением запросов в системе таск-трекера согласно workflow и изменять статус запроса согласно его текущему состоянию. За изменение статусов запросов после попадания в колонку To Do, а также запросов из колонки Оценка ответственен Исполнитель.

1.3. Возможные категории приоритетности запроса: Критический, Важный, Средний, Незначительный.

1.4. Каждый член проектной команды Исполнителя обязан отмечать фактически затраченное время на выполнение запроса начиная с этапа Сбора требований (начало и конец работы над запросом в зоне своей ответственности). Отметки проставляются в карточке запросов в конце каждого рабочего дня, или сразу по окончанию работы над запросом, если работа над запросом была закончена до конца рабочего дня. В каждом запросе по окончанию рабочего дня Исполнителя должна стоять отметка о прогрессе в работе над запросом (в процентном соотношении). Ответственность за выполнение этого требования в команде Исполнителя несёт Project Manager. В случае отсутствия фиксации времени выполнения запроса в установленный срок Заказчик имеет право не оплачивать это время.

1.5. Каждый член проектной команды Исполнителя отмечает в запросе только время фактически затраченное на решение данного запроса (анализ кода, написание кода, написание автотестов, ревью кода, проведение тестирования, создание автотестов в Selenium, проектирование интерфейсов сайта, проведение консультаций с Заказчиком по вопросу уточнения требования, а также проведение консультаций внутри проектной команды по вопросу понимания оптимального решения запроса) время, всё остальное затраченное время (включая время ежедневных онлайн конференций, конференций связанных с обсуждением эффективности работы проектной команды и время затраченное на любые действия не связанных непосредственно с реализацией конкретных запросов Заказчика) не вносится в запрос и не оплачивается. При занесении в запрос времени потраченного на консультацию внутри проектной команды необходимо указывать, что именно было обсуждено при консультации и какие именно результаты достигнуты.

**2. Процесс обработки Запросов следующий:**

2.1. Заказчик размещает в таск-трекере запрос на поддержку или запрос на улучшение функционала в колонке Оценка с максимально полным описанием работ, отмечая его категорию приоритетности, тем самым инициируя запрос.

2.2. Исполнителем проводится процедура сбора требований, производится предполагаемая оценка трудозатрат на выполнение запроса в нормо-часах, производится оценка к какой календарной дате запрос может быть выполнен с учетом текущих приоритетов. Вся информация фиксируется в карточке запроса и отправляется уведомление Заказчику. Время, затраченное Исполнителем на сбор требований, обсуждение деталей и возможности реализации запроса входит в оплачиваемое Заказчиком время в соответствии со стоимостью нормо-часа в случае если карточка запроса попала в колонку Сделано.

2.3. После проведения процедуры сбора требований и оценки по запросу Исполнитель должен создать необходимое кол-во подзапросов с разбиением их по членам проектной команды. В случае если одним запросом занималось несколько членов команды Заказчик вправе использовать для этого запроса любой квалификационный коэффициент членов команды работавших над этим запросом.

2.4. При завершении сбора требований и оценки запроса запрос переводится в колонку Оценено.

2.5. В случае согласия Заказчика с представленной оценкой и сроками исполнения запрос перемещается в колонку To Do.

2.6. В случае несогласия Заказчика с оценкой Исполнитель и Заказчик совместно обсуждают трудоемкость и состав запроса и приходят к компромиссной оценке и запрос перемещается в колонку To Do.

2.7. В случае невозможности прийти к компромиссу в оценке трудоемкости или сроков выполнения запроса, запрос остается в колонке Оценено до достижения одинакового понимания Заказчиком и Исполнителем трудоемкости запроса, или изменения требований.

2.8. Приоритетность (порядок выполнения) запросов находится полностью в зоне ответственности Заказчика и определяется приоритетом запроса в системе таск-трекинга, в случае одинакового приоритета в колонке To Do, запросы надо выполнять сверху вниз.

2.9. Порядок и объём оказания услуг также согласуется на ежедневной онлайн-конференции по Skype или другому средству связи.

2.10. По готовности Исполнителя приступить к выполнению запроса Исполнитель переносит запрос из колонки To Do в колонку In progress в соответствии с расставленными Заказчиком приоритетом и приступает к работе над запросом.

2.11. При завершении оказания услуг по запросу Исполнитель переносит его в колонку To Review для проверки кода другим сотрудником проектной команды, также в это время необходимо указать номер пулреквеста для данного запроса.

2.12. При успешном прохождении проверки кода запрос переносится в колонку Reviewed.

2.13. При нахождении ошибок или любых других замечаний при проверке кода запрос переносится в колонки To Do.

2.14. Исполнитель перемещает готовый для проверки инженером по тестированию запрос из колонки Reviewed в колонку Testing с указанием сервера на котором будет проходить тестирование, после чего производится тестирование запроса на стороне Исполнителя. В случае обнаружения несоответствий с постановкой запроса от Заказчика Исполнитель возвращает запрос в колонку To Do для необходимых доработок, после чего производится повторная проверка кода и тестирование.

2.15. По окончанию оказания услуг по запросу Исполнитель проводит процедуру деплоймента на тестовый сервер, переносит запрос в колонку Приемка.

2.16. Заказчик ознакамливается с выполненным запросом на тестовом сервере.

2.17. В случае наличия замечаний Заказчика к выполнению запроса Заказчик имеет право на своё усмотрение сделать один из следующих вариантов:

2.17.1. Заказчик вносит замечания и недочеты в новый запрос на поддержку (который считается ошибкой), переводит его в колонку Оценка и связывает его с Запросом пришедшим на проверку.

2.17.2. Заказчик вносит замечания и недочеты в текущий запрос и переводит его в колонку To Do.

2.18. Исполнитель начинает работу над новым запросом согласно процессу начиная с пункта 2 или продолжает работу над текущим запросом начиная с пункта 5.

2.19. Услуги оказанные Исполнителем в связи с недоступностью функционала, исправлением ошибок и т.д. по вине Исполнителя не оплачиваются Заказчиком.

2.20. После принятия услуг Заказчиком Заказчик перемещает Запрос в колонку Принято.

2.21. После того когда все Запросы запланированные к релизу находятся в колонке Принято Исполнитель готовит версию претендующую на релиз. Когда версия готова и произведен деплоймент на тестовый сервер Исполнитель переводит все Запросы входящие в неё в статус To Deploy.

2.22. После того как версия претендующая на релиз находится на тестовом сервере специалист по тестированию проводит регрессионное тестирование в объеме согласованном с Заказчиком.

2.23. В случае обнаружения каких либо дефектов Исполнитель должен создать запрос в таск-трекере в колонку Сбор требований и оповещает Заказчика. Заказчик вправе не согласовывать деплоймент релиза на продакшн сервер до устранения обнаруженных дефектов и проведения повторного регрессионного тестирования.

2.24. Если во время регрессионного тестирования никаких дефектов обнаружено не было, то Исполнитель уведомляет об этом Заказчика и производит деплоймент запросов входящих в версию претендующую на релиз на продакшн сервер и переводит все эти запросы в колонку Сделано (только после деплоймента запросов на продакшн сервер и перевода их в колонку Сделано они считаются выполненными).

2.25. В случае обнаружения скрытых дефектов после принятия запроса Заказчиком, или обнаружения разночтений в понимании сути и деталей запроса, Заказчик вправе инициировать выставление нового запроса на поддержку через систему таск-трекинга. Если дефекты или недочеты были внесены Исполнителем, или обнаружились разночтения, то исправление дефектов, недочетов или устранение разночтений производится за счет Исполнителя и не подлежит оплате Заказчиком.

2.26. В рамках услуг по поддержке Сайта Исполнитель обязан ежедневно проверять отчёты системы автоматического тестирования и мониторинга на предмет ошибок на Сайте. Если система автоматического тестирования и мониторинга фиксирует более 10 однотипных ошибок на Сайте в течение суток, то Исполнитель в течение cрока реагирования для запросов с приоритетом Важный после получения отчёта об обнаружении ошибок заводит запрос в таск-трекере в колонку Сбор требований и оповещает Заказчика. Если система автоматического тестирования и мониторинга фиксирует более 100 однотипных ошибок на Сайте в течение суток, то Исполнитель в течение cрока реагирования для запросов с приоритетом Критичный после получения отчёта об обнаружении ошибок заводит запрос в таск-трекере в колонку Сбор требований и оповещает Заказчика. Запрос должен содержать максимально полную информацию о причинах и следствиях возникших ошибок для того, чтобы Заказчик мог принять решение о необходимости оказания услуг по запросу и категории приоритизации запроса.

**3. Сроки реагирования и оказания услуг**

3.1. Рабочее время Исполнителя соответствует периоду с 10 часов до 19 часов по Москве. Рабочие дни определяются общегосударственным календарём праздников и выходных дней. Заказчик вправе 4 раза за время действия контракта уведомить Исполнителя о необходимости осуществлять поддержку системы в течении 1 недели в круглосуточном режиме и без выходных.

3.2. Время реагирования Исполнителя на запрос Заказчика составляет от 30 минут до 24 часов в зависимости от категории приоритетности и времени возникновения запроса.

3.3. Сроки реагирования по разным категориям приоритетности запросов приведены в Таблице 1.

*Таблица 1. Сроки реагирования на запросы по категориям приоритетности*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категория приоритетности | Время реагирования в рабочее время, ч. | Время реагирования в нерабочее время, ч. |
| Критический | 0.5 | 2 |
| Важный | 2 | 8 |
| Средний | 8 | - |
| Незначительный | 24 | - |

3.4. Исполнитель реагирует на запросы, размещенные Заказчиком в колонке Оценка.

3.5. В зависимости от категории приоритетности и времени возникновения запроса Исполнитель обязан в указанные в таблице 1 сроки изучить запрос на поддержку, провести сбор требований с участием Заказчика, произвести оценку трудозатрат, прописать оценку в карточке запроса и взять запрос в работу.

3.6. Запросы по поддержке, попадающие в категории “Критический” и “Важный”, выполняются вне зависимости от рабочих дней и периода рабочего времени.

3.7. Заказчик дополнительно связывается с представителем Исполнителя по доступным каналам связи для обсуждения требований к выполнению запросов категорий “Критический” и “Важный” в течение указанных в Таблице 1 сроков реагирования.

3.8. Категория приоритетности запроса определяется Заказчиком при постановке запроса в систему таск-трекинга, и не может быть изменена Заказчиком после попадания запроса в колонку To Do. Категория приоритетности запроса не может быть понижена Исполнителем.

3.9. Оценочное время выполнения запроса согласовывается Исполнителем с Заказчиком на в колонке Оценено.

3.10. Если Заказчик вносит изменения в запрос на этапах workflow после To Do, то возможна переоценка времени выполнения запроса.

3.11. Если Заказчик меняет приоритет запроса после попадания в колонку To Do, то Исполнитель вправе провести переоценку сроков выполнения запроса.

3.12. При смене исполнителя запроса вне зависимости по чьей инициативе она была проведена переоценка запроса не производится.

**4. Штрафные санкции**

4.1. В случае если запрос содержит несколько подзапросов, то штрафные санкции применяются для каждого подзапроса отдельно.

4.2. В случае нарушения сроков реагирования по категориям запросов, указанных в Таблице 1, при расчетах с Исполнителем на усмотрение Заказчика могут применяться штрафные коэффициенты:

4.2.1. В случае превышения срока реагирования на запрос до 2 раз к количеству затраченных нормо-часов применяется коэффициент 0.5 (для запросов время выполнения которых превышено).

4.2.2. В случае превышения срока реагирования на запрос от 2-х до 4-х раз к количеству затраченных нормо-часов применяется коэффициент 0.2 (для запросов время выполнения которых превышено).

4.2.3. В случае превышения срока реагирования на запрос от 4-х и более раз к количеству затраченных нормо-часов применяется коэффициент 0.1 (для запросов время выполнения которых превышено).

4.3. В случае превышения фактически затраченных нормо-часов на выполнение запроса над расчётным количеством на усмотрение Заказчика на затраченное количество нормо-часов могут применяться корректировочные коэффициенты:

4.3.1. В случае превышения времени исполнения запроса над оценочным временем более чем в 1.5 раза – коэффициент 0.67.

4.3.2. В случае превышения времени исполнения запроса над оценочным временем более чем в 2 раза – коэффициент 0.5.

4.3.3. В случае превышения времени исполнения запроса над оценочным временем более чем в 4 раза – коэффициент 0.1.

4.4. В случае превышения срока решения запроса установленного при оценке запроса, при отсутствии изменения приоритета запроса со стороны Заказчика, на усмотрение Заказчика на затраченное количество нормо-часов могут применяться корректировочные коэффициенты:

4.4.1. В случае превышения срока исполнения запроса на 1 сутки – коэффициент 0.9.

4.4.2. В случае превышения времени исполнения запроса на 2 суток – коэффициент 0.7.

4.4.3. В случае превышения времени исполнения запроса на 3 суток – коэффициент 0.5.

4.4.4. В случае превышения времени исполнения запроса более 3 суток – коэффициент 0.1.

4.5. В случае если часть функционала системы была недоступна для десятков пользователей более 2 дней за месяц Заказчик вправе применить штрафные санкции:

4.5.1. В размере 300 тыс. руб. в случае недоступности части функционала системы до 3-х дней (включительно).

4.5.2. В размере 500 тыс. руб. в случае недоступности части функционала системы до 4-х дней (включительно).

4.5.3. В размере 700 тыс. руб. в случае недоступности части функционала системы до 5-х дней (включительно).

4.5.4. В размере 900 тыс. руб. в случае недоступности части функционала системы до 6-х дней (включительно).

4.5.5. В размере 1 млн. руб. в случае недоступности части функционала системы более 6-и дней (включительно).

4.6. В случае невыполнения или нарушением сроков выполнения Исполнителем 26 пункта из процесса обработки Запросов Заказчик вправе применить штрафные санкции в размере до 50 тыс. руб. за каждый такой случай.