**Часть  VI ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ЗАКУПОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «02» февраля 2016 г. |

Заказчиком работ 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 получения услуг поддержки или услуг улучшения функционала;

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.

Регламент – регламент оказания услуг по технической и информационной поддержке 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 выполнения услуги поддержки или услуги улучшения;

Система ведения технической документации – онлайн-система документирования процесса и результата работ 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.

Team Lead – представитель Исполнителя, технический руководитель проектной команды, отвечающий за результаты работы Исполнителя перед Заказчиком.

**2. Предмет закупки**

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

**3. Место оказания услуг**

Выполняемые 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 12 млн. рублей.

**6. Обязанности Исполнителя**

1. Назначение представителя Исполнителя (Team Lead) и всех членов проектной команды, а также предоставление их контактных данных (телефоны, Skype, e-mail) в течение 2 рабочих дней после подписания договора.
2. Представитель Исполнителя (Team Lead) 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.
3. Обеспечение бесперебойной работы интернет-сайта Заказчика edu.iidf.ru (далее – Сайта).
4. Администрирование Сайта в дата-центре Заказчика.
5. Создание резервных копий Сайта с периодичностью не реже чем один раз в день в хранилище данных на усмотрение Заказчика.
6. Поддержка работы Сайта, улучшения и настройки функционала Сайта, настройки серверной части, внесение правок в контент, исправление ошибок в работе Сайта, улучшение и разработка новой функциональности Сайта.
7. Исправление ошибок в существующем функционале Сайта, обнаруженных Заказчиком, по запросам на поддержку, размещенным в таск-трекере *Заказчиком* в соответствии с Регламентом.
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.
9. Новые разработки для Сайта по запросам на улучшение функционала, размещенным в таск-трекере *Заказчиком или Исполнителем* в соответствии с Регламентом.
10. Соблюдение Регламента оказания услуг по технической поддержке Сайта (согласно таблице 1 Регламента).
11. Проведение функционального, нагрузочного и автоматизированного тестирования Сайта с предоставлением отчетов по тестированию по запросу Заказчика.
12. Ведение всех коммуникаций по запросам в системе таск-трекинга, выбранной на усмотрение Заказчика.
13. Ведение документации по проекту в системе для технической документации, выбранной на усмотрение Заказчика.
14. Выполнение поступающих от Заказчика задач в объеме не менее 500 нормо-часов в месяц.
15. Ведение учёта часов, затраченных на исполнение Запросов, в системе таск-трекинга или специальной системе учёта рабочего времени на усмотрение Заказчика.
16. Использование системы контроля версий для отслеживания изменений на Сайте.
17. Соблюдение согласованного с Заказчиком графика деплоймента и возможность производить деплоймент готовых Запросов со статусами “Критический” и “Важный” вне зависимости от рабочих дней и периода рабочего времени.

**7. Порядок предоставления отчетности**

1. Заказчик еженедельно организует онлайн-конференцию по Skype, в которой обязуются участвовать все члены команды Исполнителя, включая инженера по тестированию и представителя Исполнителя. На конференции обеими сторонами обсуждаются и фиксируются планы работы на неделю вперёд и отчётность по проделанной работе за минувшую неделю.

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 оказанным и принятым Заказчиком услугам за отчетный период, детализированный по задачам в таск-трекере с указанием наименования работы в соответствии с Запросом в таск-трекере, оценочного времени, фактически затраченного времени, указание штрафного коэффициента, если таковой применим.

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 не могут 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.

4. Ежемесячный отчёт исполнителя разбирается и комментируется на онлайн-конференции по Skype с участием представителей Заказчика и Исполнителя, после чего письменный отчёт рассматривается Заказчиком для оплаты.

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. Требования к участникам закупки**

1. Требования к стажу персонала Исполнителя:
	1. В команде должно быть не менее двух программистов, отвечающих за back-end, и один программист, отвечающий за front-end:
* из них один программист back-end с опытом работы в сфере разработки программного обеспечения не менее 7 лет;
* один программист back-end с опытом работы в сфере разработки программного обеспечения не менее 5 лет;
* программист front-end с опытом работы в сфере разработки программного обеспечения более 3 лет.
	1. Не менее одного специалиста по тестированию c опытом работы в сфере тестирования программного обеспечения от 3 лет.
1. Требования к навыкам персонала Исполнителя:

2.1. Требования к разработчикам Back-end:

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

2.2. Требования к разработчикам Front-end:

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

**9. Обязанности Заказчика**

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.
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.
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.

**10. Гарантия**

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

1. В период действия контракта – бессрочно;
2. После окончания действия контракта – 3 месяца.

Гарантия включает:

1. Исправление обнаруженных ошибок и дефектов в программных компонентах, разработанных Исполнителем, в том числе тех, что были обнаружены Заказчиком в течение 3 месяцев гарантии в ранее выполненных Исполнителем запросах по поддержке или улучшению функционала;
2. Исправление грамматических и орфографических ошибок, если они были допущены Исполнителем;
3. Устранение обнаруженных несоответствий между задокументированной в таск-трекере требуемой функциональностью (в части выполненных запросов) Сайта и реальным функционированием Сайта;
4. Исправление обнаруженных ошибок в настройках аппаратных и программных средств сторонних разработчиков, входящих в состав Сайта, если эти настройки были рекомендованы или выполнены Исполнителем;

Гарантия не включает:

1. Гарантию на аппаратные средства и ПО сторонних разработчиков в составе Сайта;
2. Обслуживание, если во время действия гарантии программные компоненты сайта были изменены Заказчиком или другими лицами;
3. Обслуживание контентного наполнения Сайта, если это наполнение изменено Заказчиком или другими лицами;
4. 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 развитию и технической поддержке 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.

Backlog – колонка для постановки запросов со стороны Заказчика или со стороны Исполнителя при согласовании с Заказчиком до этапа сбора требований;

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

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

InReport – колонка в таск-трекере для размещения исполненных запросов, принятых Заказчиком, к которым он не имеет претензий по исполнению и которые подлежат к оплате в рамках ежемесячного расчета в соответствии с указанным временем в нормо-часах затраченных на исполнение и коэффициентами указанными в разделе “Штрафные санкции” данного Регламента.

Staging – колонка в таск-трекере для размещения запросов, которые размещены Исполнителем на тестовом сервере для ознакомления с ними Заказчика.

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

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

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

**Порядок взаимодействия**

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.

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 ToDo ответственен Исполнитель.

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

4. Категории “Критический” и “Важный” могут назначаться только запросам на поддержку, и не могут назначаться запросам на улучшение функционала.

5. 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, если работа над запросом составляет более 8 нормо-часов, и сразу по окончанию работы над запросом, если работа над запросом составляет менее 8 нормо-часов. В каждом запросе по окончанию рабочего дня Исполнителя должна стоять отметка о прогрессе в работе над запросом (в процентном соотношении). Ответственность за выполнение того требования в команде Исполнителя несёт Team Lead.

**Процесс обработки запросов на поддержку следующий:**

1. Заказчик размещает в таск-трекере запрос на поддержку в колонке Сбор требований с максимально полным описанием услуги, отмечая его категорию приоритетности, тем самым инициируя запрос;
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;
3. В случае согласия Заказчика с представленной оценкой и сроками исполнения запрос перемещается в колонку ToDo;
4. 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 ToDo;
5. В случае невозможности прийти к компромиссу в оценке трудоемкости или сроков выполнения запроса, запрос остается в колонке Сбор требований до достижения одинакового понимания Заказчиком и Исполнителем трудоемкости запроса, или изменения требований;
6. Приоритетность (порядок выполнения) запросов находится полностью в зоне ответственности Заказчика и определяется положением запроса в колонке ToDo, запросы с максимальным приоритетом – сверху;
7. Порядок и объём выполнения работ также согласуется на еженедельной онлайн-конференции по Skype;
8. По готовности Исполнителя приступить к выполнению запроса Исполнитель переносит запрос из колонки ToDo в колонку In progress в соответствии с расставленными Заказчиком приоритетом и приступает к работе над запросом;
9. Исполнитель перемещает готовый для проверки инженером по тестированию запрос в колонку Testing, после чего производится тестирование запроса на стороне Исполнителя. В случае обнаружения несоответствий с постановкой запроса от Заказчика Исполнитель возвращает запрос в колонку In Progress для необходимых доработок, после чего производится повторное тестирование на этапе Testing;
10. По окончанию работы над запросом Исполнитель проводит процедуру деплоймента на тестовый сервер, переносит запрос в колонку Staging и уведомляет об этом Заказчика;
11. Заказчик ознакамливается с выполненным запросом на тестовом сервере;
12. В случае наличия замечаний Заказчика к выполнению запроса он вносит замечания и недочеты в карточку запроса и уведомляет о них Исполнителя;
13. Исполнитель устраняет указанные Заказчиком замечания и недочеты, проводит процедуру деплоймента на тестовый сервер и вновь уведомляет Заказчика. В том случае, если замечания, недочеты или ошибки были внесены по вине Исполнителя, время на их устранение не оплачивается Заказчиком;
14. Запрос перемещается Исполнителем в колонку Done после: а) явного указания Заказчика о согласии (явное согласие) с готовностью запроса – указывается в карточке запроса в таск-трекере, или б) в случае отсутствия замечаний Заказчика к выполнению запроса в течении 3 рабочих дней после попадания запроса в колонку Staging (неявное согласие);
15. После того как Исполнитель получил явное или неявное согласие Заказчика с готовностью запроса, он проводит процедуру деплоймента выполненного запроса на продакшн-сервер и уведомляет об этом Заказчика;
16. Запрос перемещается Исполнителем в колонку InReport при подготовке ежемесячного отчета о выполненных работах;
17. 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.
18. В рамках услуг поддержки 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 4 часов 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 работ по запросу и категории приоритизации запроса.

**Процесс обработки запросов на улучшение функционала следующий:**

1. Заказчик размещает в таск-трекере запрос в колонке Backlog и предварительно обсуждает с Исполнителем техническую возможность реализации требуемой услуги улучшения функционала. Время, затраченное Исполнителем на обсуждение деталей и возможности реализации запроса, входит в оплачиваемое Заказчиком время в соответствии со стоимостью нормо-часа;
2. В случае положительного решения Заказчик размещает в таск-трекере запрос в колонке Сбор требований с максимально полным описанием услуги, отмечая его категорию приоритетности, тем самым инициируя запрос;
3. 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. Также Исполнитель реализует запрос в виде мокапов, если этого требует функционал запроса, и представляет мокап в карточку. Вся информация фиксируется в карточке запроса и отправляется уведомление Заказчику;
4. В случае согласия Заказчика с представленной оценкой и сроками исполнения запрос перемещается в колонку ToDo;
5. 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 ToDo;
6. В случае невозможности прийти к компромиссу в оценке трудоемкости или сроков выполнения запроса запрос остается в колонке Сбор требований до достижения одинакового понимания Заказчиком и Исполнителем трудоемкости запроса или изменения требований;
7. Приоритетность запросов находится полностью в зоне ответственности Заказчика и определяется положением запроса в колонке ToDo, самые приоритетные – сверху;
8. Порядок и объём выполнения работ также согласуется на еженедельной онлайн-конференции по Skype;
9. По готовности Исполнителя приступить к выполнению запроса Исполнитель переносит запрос из колонки ToDo в колонку In progress в соответствии с расставленными Заказчиком приоритетом и приступает к работе над запросом;
10. Исполнитель перемещает готовый для проверки инженером по тестированию запрос в колонку Testing, после чего производится тестирование запроса на стороне Исполнителя. В случае обнаружения несоответствий с постановкой запроса от Заказчика Исполнитель возвращает запрос в колонку In Progress для необходимых доработок, после чего производится повторное тестирование на этапе Testing;
11. По окончанию работы над запросом Исполнитель проводит процедуру деплоймента на тестовый сервер, переносит запрос в колонку Staging и уведомляет об этом Заказчика;
12. Заказчик ознакамливается с выполненным запросом на тестовом сервере;
13. В случае наличия замечаний Заказчика к выполнению запроса он вносит замечания и недочеты в карточку запроса и уведомляет о них Исполнителя;
14. Запрос перемещается Исполнителем в колонку Done после: а) явного указания Заказчика о согласии (явное согласие) с готовностью запроса, или б) в случае отсутствия замечаний Заказчика к выполнению запроса в течении 3 рабочих дней после попадания запроса в колонку Testing (неявное согласие);
15. После того как Исполнитель получил явное или неявное согласие Заказчика с готовностью запроса, он проводит процедуру деплоймента выполненного запроса на продакшн-сервер и уведомляет об этом Заказчика;
16. Запрос перемещается Исполнителем в колонку InReport при подготовке ежемесячного отчета о выполненных работах;
17. Исполнителю выделяется время на написание технической документации в системе ведения технической документации после деплоймента запроса. Затраченные на это нормо-часы включаются во время выполнения запроса.
18. 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.

**Сроки реагирования и проведения работ**

1. Рабочее время Исполнителя соответствует периоду с 10 часов до 19 часов по Москве. Рабочие дни определяются общегосударственным календарём праздников и выходных дней.

2. Время реагирования Исполнителя на запрос Заказчика составляет от 2 до 24 часов в зависимости от категории приоритетности.

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, ч. |
| Критический | 2 |
| Важный | 4 |
| Средний | 8 |
| Незначительный | 24 |

4. Исполнитель реагирует на запросы, размещенные Заказчиком в колонке Сбор требований.

5. В зависимости от категории приоритетности 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.

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

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.

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

9. Время выполнения запроса включает в себя срок реагирования на запрос. Оценочное время выполнения запроса согласовывается Исполнителем с Заказчиком на этапе сбора требований.

10. Если Заказчик вносит изменения в запрос на этапах workflow от ToDo до Staging, то возможна переоценка времени выполнения запроса.

**Штрафные санкции**

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

1. при превышении срока реагирования на запрос до 2 раз к количеству затраченных нормо-часов применяется коэффициент 0.5 (для запросов время выполнения которых превышено);
2. при превышении 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);
3. при превышении 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);

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:

1. Для задач с оценочной трудоемкостью менее или равным 8-ми нормо-часам:
	1. в случае превышения времени исполнения над оценочным временем более чем в 2 раза – коэффициент 0.75;
	2. в случае превышения времени исполнения запроса над оценочным временем более чем в 4 раза – коэффициент 0.1.
2. Для задач с оценочной трудоемкостью более 8 нормо-часов:
	1. в случае превышения времени исполнения запроса над оценочным временем более чем в 1.5 раза – коэффициент 0.67;
	2. в случае превышения времени исполнения запроса над оценочным временем более чем в 2 раза – коэффициент 0.5;
	3. в случае превышения времени исполнения запроса над оценочным временем более чем в 4 раза – коэффициент 0.1.