ЧАСТЬ VI.

**Техническое задание**

**на оказание услуг по технической и информационной поддержке**

**интернет-сайта http://edu.iidf.ru**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «19» января 2015 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, Нормальный, Незначительный. Определяется Заказчиком в соответствии с Регламентом.

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

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;

Сбор требований – процедура получения Исполнителем от Заказчика всей необходимой информации для выполнения услуги поддержки или услуги улучшения;

Таск-трекер– прикладная программа, разработанная с целью помочь разработчикам программного обеспечения (программистам, тестировщикам 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;

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.

**2. Предмет закупки**

Предметом закупки является оказание услуг по технической и информационной поддержке интернет-сайта <http://edu.iidf.ru>. Сайт представляет собой CRM-систему c интегрированной в нее системой дистанционного обучения.

**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 6,5 млн. рублей.

**6. Обязанности Исполнителя**

1. В течение 2-х рабочих дней после подписания контракта назначить сотрудника – представителя Исполнителя и предоставить его контактные данные: телефон, skype, e-mail. Представитель Исполнителя полномочен выступать со стороны Исполнителя, что означает его полномочия выражать мнение Исполнителя в рамках контракта;
2. В случае замены представителя Исполнителя Исполнитель обязан письменно уведомить Заказчика о замене в течении двух 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 с периодичностью не реже чем один раз в день;
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. Улучшение функционала Сайта по запросам на улучшение функционала размещенным в таск-трекере *Заказчиком или Исполнителем* в соответствии с Регламентом.
10. Исполнитель должен быть способен выполнить поступающие от Заказчика задачи в объеме не менее 500 нормо-часов в месяц.

**7. Порядок предоставления отчетности**

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 карточкой в таск-трекере, оценочного времени, фактически затраченного времени, указание штрафного коэффициента если таковой применим.

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.

Заказчик рассматривает отчет исполнителя в течении 5 рабочих дней. После чего принимает оказанные исполнителем услуги, либо направляет мотивированный отказ с указанием сроков на устранение неполадок или несоответствий.

**8. Требования к участникам закупки**

1. Требования к персоналу Исполнителя:

* не менее одного программиста с опытом работы в сфере разработки программного обеспечения более 7-ми лет;
* не менее одного программиста, с опытом работы в сфере разработки программного обеспечения более 3-х лет;
* не менее одного специалиста тестировщика для ручного и автоматизированного тестирования, с опытом работы в сфере тестирования программного обеспечения не менее 3-х лет.

1. Требования к опыту Исполнителя:

* разработка на платформе RubyOnRails;
* разработка CRM-систем;
* опыт разработки в сфере User Experience (UX) и User Interface (UI);
* разработка пользовательской части на стороне клиента (frontend) с использованием AngularJS.

**9. Обязанности Заказчика**

1. Заказчик обязан в течение 2-х 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.
2. В случае замены представителя Заказчика Заказчик обязан письменно уведомить Исполнителя о замене в течении двух рабочих дней.
3. 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.
4. 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;
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 технической и информационной поддержке**

**интернет-сайта http://edu.iidf.ru**

**Дополнительные Термины и определения**

Время выполнения запроса – срок в течении 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 течении 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;

Подача запроса – процедура размещения запроса в таск-трекере;

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

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

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

Doing – 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.

Moqups – колонка в таск-трекере для размещения Исполнителем запросов находящихся на этапе создания мокапов;

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

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

**Порядок взаимодействия**

Заказчик и Исполнитель обязаны самостоятельно следить за перемещением запросов в системе таск-трекера.

Возможные категории приоритетности запроса: Критический, Важный, Нормальный, Незначительный.

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

Процесс обработки **запросов на поддержку** следующий:

1. Заказчик размещает в таск-трекере запрос на поддержку в колонке Backlog 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 Backlog 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. По готовности Исполнителя приступить к выполнению запроса Исполнитель переносит запрос из колонки ToDo в колонку Doing, в соответствии с расставленными Заказчиком приоритетом и приступает к работе над запросом;
8. По окончанию работы над запросом Исполнитель проводит процедуру деплоймента на тестовый сервер, переносит запрос в колонку Staging и уведомляет об этом Заказчика;
9. Заказчик ознакамливается с выполненным запросом на тестовом сервере;
10. В случае наличия замечаний Заказчика к выполнению запроса он вносит замечания и недочеты в карточку запроса и уведомляет о них Исполнителя;
11. 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;
12. 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-х рабочих дней после попадания запроса в колонку Staging (неявное согласие);
13. 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;
14. Запрос перемещается Исполнителем в колонку InReport при подготовке ежемесячного отчета о выполненных работах;
15. 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.

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

1. Заказчик 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 Backlog 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. 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 Backlog 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. Исполнитель переносит запрос в колонку Moqups и реализует запрос в виде мокапов, если этого требует функционал запроса и представляет для ознакомления Заказчику;
9. В случае согласия Заказчика с предлагаемым вариантом реализации интерфейса Исполнитель переносит запрос из колонки Moqups в колонку ToDo в соответствии с расставленными Заказчиком приоритетами;
10. По готовности Исполнителя приступить к выполнению запроса Исполнитель переносит запрос из колонки ToDo в колонку Doing, в соответствии с расставленными Заказчиком приоритетом и приступает к работе над запросом;
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-х 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.

**Сроки реагирования и проведения работ**

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

Время реагирования Исполнителя на запрос Заказчика составляет не более 24 часов.

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

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

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.** |
| Критические | 2 |
| Важные | 4 |
| Нормальные | 8 |
| Незначительные | 24 |

**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 оценочным 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.