

Соглашение об уровне сервиса (SLA)

Версия: 2.5

Дата документа: 01.09.2020

Цель SLA

Соглашение предназначено для описания принципов, критериев, методик, процессов, качественной оценки услуг Исполнителя. Соглашение является неотъемлемой частью договора или счета-оферты.

Границы оказания услуг

- На территории исполнителя по следующему адресу: СПб., ул. Фучика, д.8, офисы 329, 331.
- Без ограничения местоположения Заказчика или программных продуктов.
- Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям - резидентам РФ.
- Ежедневно с 09:00 по 18:00 МСК кроме выходных и праздников РФ.

Список, состав и стоимость предоставляемых услуг

Непосредственные финансовые условия и отдельные условия указаны в договоре или счете-оферте.

№	Вид услуг	Состав	Стоимость часа	
			Предоплата	Постоплата
1	Управление проектом	<ul style="list-style-type: none">• документооборот• обработка заявок• мероприятия по организации работ	1500	2000
2	Консультации и маркетинг	<ul style="list-style-type: none">• встречи• анализ задач• интернет-маркетинг	1500	2000
3	Тестирование (проверка)	<ul style="list-style-type: none">• результатов работ• работы отдельных частей программных продуктов	1500	2000
4	Публикация изменений	<ul style="list-style-type: none">• внесение изменений в содержимое• публикация нового содержимого	1500	2000
5	Написание текстов	<ul style="list-style-type: none">• написание новых текстов• изменение (реерайт) текстов• анализ текста на соответствие SEO	1500	2000
6	Предпроектный анализ	<ul style="list-style-type: none">• анализ ниши и сферы деятельности• сбор данных по конкурентным решениям• выявление лучших решений• составление ТЗ	1800	2000
7	Дизайн	<ul style="list-style-type: none">• услуги ux дизайна (user experience)• ui дизайна (user interface)• графического дизайна• обработки фотографий• иллюстрирование	1800	2000
8	Front-End разработка	Программирование клиентской части интерфейса сайта	1800	2000
9	Back-End разработка	Программирование серверной части сайта	1800	2000
10	Администрирование	Настройка сайтов, сервисов и дополнительного ПО	1800	2000
11	Поисковая оптимизация	Комплекс услуг (п.1, 2, 3, 4, 5, 6) для повышения позиций сайта в поисковой выдаче поисковой системы	1800	2000
12	Настройка и ведение рекламных кампаний	Комплекс услуг относящихся к привлечению посетителей на сайт Заказчика	1800	2000

13	Устранение ошибок (Баг)	Отдельные работы, направленные на исправление работы отдельного функционала. Могут быть гарантийным или не гарантийным случаем	0 или 2000	0 или 2500
14	Нестандартный запрос	Область оказания услуг с предварительной оценкой объема работ Исполнителя свыше 16 часов	-	-

Список услуг может быть расширен, дополнен, сокращен или конкретизирован в рамках отдельного договора или счета-оферты.

Единица измерения стоимости услуг Исполнителя

Единицы измерения услуг Исполнителя:

1. Штуки (для измерения оплаты услуг вида “Нестандартный запрос”).
2. 1 час.
3. 0,5 часа для Уровня поддержки 1.

Применяемый инструментарий

- Управление проектами и задачами: Jira Software.
- Постановка задач: Jira Service Desk (на портале или по почте support@claramente.ru).
- Обсуждение задач: Jira Service Desk.
- Управление версиями файлов: GIT.
- Дизайн: Figma.

Допускается обсуждение задач в любых каналах коммуникации с последующей постановкой задачи Заказчиком в Jira Service Desk.

Приоритеты задач

1. Высший — все заинтересованные лица переключаются на данную задачу. Допускается использование только для типов задач “Устранение ошибок (Баг)”.
2. Высокий — важность данной задачи значительна. Заинтересованным лицам следует приступить к задаче сразу после завершения текущей задачи.
3. Нормальный (обычный) — плановая задача.
4. Низкий — задача должна быть решена после завершения остальных текущих задач.

Выполнение задач в рамках одного приоритета

Конфликт решается с использованием признаков (степень важности убывает)

1. Срок завершения.
2. Зависимость от смежных задач (решаются задачи, выполнения которых ждет другой сотрудник).
3. Остальные задачи.

Уровни поддержки, сроки реакции и решения

- **Уровень поддержки** - разделение услуг по степени наукоемкости и усложнению работ.
- **Срок реакции** - время первой реакции.
- **Срок решения** - время решение задачи. Срок может быть изменен по согласованию.
- **Показатели эффективности:** 90% всех задач должны решаться в срок

Уровень	Услуга	Срок реакции	Срок решения
Уровень 1	Управление проектом	2 часа	8 часов
	Публикация изменений		
	Устранение ошибок (Баг)		
Уровень 2	Консультации и маркетинг	4 часа	16 часов
	Администрирование		

	Поисковая оптимизация		
	Настройка и ведение рекламных кампаний		
	Тестирование		
Уровень 3	Услуги написания текстов	4 часа	40 часов
	Предпроектный анализ		
	Дизайн		
	Front-End разработка		
	Back-End разработка		
Вне уровня	Нестандартный запрос	8 часов	согласование

Статусы обращений и их значения

- **Ожидание поддержки:** задача получена, но еще не взята в работу;
- **В ожидании:** задача взята в работу, ожидает выполнения;
- **В работе:** ведется работа над задачей;
- **Эскалация:** перевод задачи в режим повышенного внимания;
- **Ожидание клиента:** направлен ответ Заказчику или запрошена уточняющая информация;
- **Обработано:** обращение успешно обработано, но еще может быть возвращено в работу;
- **Отменено:** обращение отменено по какой-либо причине, но еще может быть возвращено в работу;
- **Закрыто:** завершена работа над задачей.

Порядок выполнения обращений

1. Стороны могут предварительно обсудить задачу.
2. Заказчик делает запрос в ServiceDesk.
3. Менеджер проекта в течение срока реакции по необходимости:
 - a. уведомляет о готовности или неготовности выполнить обращение;
 - b. определяет уровень поддержки и вид оказываемой услуги;
 - c. проводит оценку сложности;
 - d. декомпозирует бизнес-задачу клиента в технологические задачи исполнителя;
 - e. определяет предварительные сроки и стоимость задачи;
 - f. запрашивает дополнительную информацию;
 - g. при согласии Заказчика с условиями срока и стоимости, передает обращение в работу;
 - h. при несогласии обращение закрывается как отмененное;
 - i. при неготовности Заказчика предоставить всю необходимую информацию в течение срока реакции, может оставить обращение в статусе "Ожидание клиента" на срок до недели. После обращение автоматически закрывается как отмененное.
4. Работа над обращениями в течение срока решения.
 - a. Сотрудник или сотрудники выполняют работу по обращению.
 - b. По мере необходимости Менеджер проекта или Сотрудники через ServiceDesk запрашивают дополнительную информацию и/или уведомляют о ходе работ.
 - c. Сотрудники завершают работу над задачами в Jira Software или в ServiceDesk.
 - d. Обращение переводится статус Обработано
5. Согласование результатов работы.
 - a. Заказчик принимает результат работ соответствующим комментарием в обращении.
 - b. Заказчик не принимает результат работ мотивированным комментарием в обращении.
6. Обращение возвращается в статус "В работе".
7. Заказчик может отменить выполнение в любое время соотв. комментарием в обращении.
8. По мере выполнения работ над обращением все сотрудники отмечают непосредственное затраченное время в соответствии с единицами измерения стоимости.
9. Менеджер проекта фиксирует выполненные работы и предоставляет отчетность в соответствии с договором или счетом-офертой.