

Соглашение об уровне сервиса (SLA)

Версия: 4.0

Дата документа: 23.05.2022

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 309, 310.
- 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 или смета
1	Управление проектом	<ul style="list-style-type: none">• документооборот• обработка заявок• мероприятия по организации работ• бизнес-анализ	2500	3500
2	Консультации и маркетинг	<ul style="list-style-type: none">• встречи• анализ задач• интернет-маркетинг	2500	3500
3	Тестирование (проверка)	<ul style="list-style-type: none">• результатов работ• работы отдельных частей программных продуктов	2500	3500
4	Публикация изменений	<ul style="list-style-type: none">• внесение изменений в содержимое• публикация нового содержимого	2500	3500
5	Написание текстов	<ul style="list-style-type: none">• написание новых текстов• изменение (рерайт) текстов• анализ текста на соответствие SEO	2500	3500
6	Предпроектный анализ	<ul style="list-style-type: none">• анализ ниши и сферы деятельности• сбор данных по конкурентным решениям• выявление лучших решений	2500	3500

		<ul style="list-style-type: none"> составление ТЗ 		
7	Дизайн	<ul style="list-style-type: none"> услуги их дизайна (user experience) ui дизайна (user interface) графического дизайна обработки фотографий иллюстрирование 	2500	3500
8	Front-End разработка	Программирование клиентской части интерфейса сайта	2500	3500
9	Back-End разработка	Программирование серверной части сайта	2500	3500
10	Администрирование	Настройка сайтов, сервисов и дополнительного ПО	2500	3500
11	Поисковая оптимизация	Комплекс услуг (п.1, 2, 3, 4, 5, 6) для повышения позиций сайта в поисковой выдачи поисковой системы	2500	3500
12	Настройка и ведение рекламных кампаний	Комплекс услуг относящихся к привлечению посетителей на сайт Заказчика	2500	3500
13	Устранение ошибок (Bug)	Отдельные работы, направленные на исправление работы отдельного функционала. Могут быть гарантийным или не гарантийным случаем	0 или 2500	0 или 3500
14	Нестандартный запрос	Область оказания услуг с предварительной оценкой объема работ Исполнителя свыше 15 часов	—	—

Работы в выходные и праздничные дни оплачиваются в двухкратном объеме.

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

Единица измерения стоимости услуг Исполнителя

1. Штуки (для измерения услуг вида “Нестандартный запрос”).
2. 15 минут, 30 минут, 1 час.
3. 1 час для всех остальных уровней поддержки

Применяемый инструментарий

- Управление проектами и задачами: claramente.space
- Постановка задач:
 - claramente.space
 - Почта персонального менеджера или support@claramente.ru
 - Битрикс24 (Стоимость услуги 15 000 Р/МЕС, оказывается по предоплате)
 - Мессенджеры (Стоимость услуги 15 000 Р/МЕС, оказывается по предоплате)
- Управление версиями файлов: GIT
- Дизайн: Figma, Adobe Illustrator, Sketch

- Технологический стек
 - Фреймворки: Битрикс, Laravel, Nestjs, Socket.IO
 - Back-end: PHP, NodeJS, Python, TypeScript
 - Front-End: JavaScript, Vue, React, Sass
 - СУБД: MySQL, PostgreSQL, MongoDB, Redis
 - Системы мониторинга: Zabbix
 - Сервер: Nginx, Ispmanager
 - Система контроля версий: Git (server, gitlab, github)

Допускается обсуждение задач в любых каналах коммуникации с последующей постановкой задачи Заказчиком в согласованном канале коммуникации.

Приоритеты задач

1. Высокий — важность данной задачи значительна. Заинтересованным лицам следует приступить к задаче сразу после завершения текущей задачи.
2. Нормальный (обычный) — плановая задача.
3. 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.

Определение приоритетов Заказчиком

1. Приоритет задачи может быть изменен с горизонтом планирования 1 неделя.
2. Появление незапланированных задач в соответствующем уровне именит срок других задач.

Уровни поддержки, сроки реакции и решения

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

Уровень	Услуга	Срок реакции	Срок решения
Уровень 1	Управление проектом	8 часов	24 часа
	Публикация изменений		
	Бизнес-анализ		
	Устранение ошибок (Баг)		
Уровень 2	Консультации и маркетинг	16 часов	48 часов

	Администрирование		
	Поисковая оптимизация		
	Настройка и ведение рекламных кампаний		
	Тестирование		
Уровень 3	Услуги написания текстов	16 часов	80 часов
	Предпроектный анализ		
	Дизайн		
	Front-End разработка		
	Back-End разработка		
Вне уровня	Нестандартный запрос	16 часов	согласование

Статусы обращений и их значения

- **Запланировано:** задача получена, но еще не взята в работу;
- **В ожидании или обсуждении:** направлен ответ Заказчику, запрошена уточняющая информация, требуется внутреннее обсуждение по задаче;
- **Сделать:** задача поставлена в работу, ожидает выполнения;
- **Согласование:** обращение успешно обработано, но еще может быть возвращено в работу;
- **Готово:** завершена работа над задачей.

Работа с распределенными проектами

На проекте может быть реализована схема нескольких версий сайтов:

1. Сервис/сайт для разработки (сервер Исполнителя, dev) - закрыт от публичного доступа для разработки.
2. Предрелизный сервис/сайт (сервер Заказчика, pre-release) - закрыт от публичного доступа для проверки функциональности на том же ПО и оборудовании на котором располагается release.
3. Основной рабочий сервис/сайт (сервер Заказчика, release) - основная боевая версия сайта, доступная неограниченному кругу лиц.

Задача, размещенная на Предрелизном сайте считается выполненной Исполнителем

Работа с GIT

1. Ветка master - основная ветка репозитория, предназначена для release
2. Ветка dev - основная ветка репозитория для разработки
3. Дополнительные ветки - создаются в соответствии с принципом создания веток

Принцип создания веток

Новая ветка создается для любых задач, продолжительностью свыше 3-х рабочих дней, в которой требуется участие более 1 сотрудника Исполнителя разной специализации

Порядок выполнения обращений

1. Стороны могут предварительно обсудить задачу.
2. Заказчик делает запрос в соответствующий согласованный канал для постановки задач.
3. Менеджер проекта в течение срока реакции по необходимости:
 0. уведомляет о готовности или неготовности выполнить обращение;
 1. определяет уровень поддержки и вид оказываемой услуги;
 2. проводит оценку сложности;
 3. самостоятельно или с привлечением бизнес-аналитика декомпозирует бизнес-задачу клиента в технологические задачи исполнителя;
 4. определяет предварительные сроки и стоимость задачи;
 5. запрашивает дополнительную информацию;
 6. при согласии Заказчика с условиями срока и стоимости, передает обращение в работу;
 7. при несогласии обращение закрывается как отмененное с затратами на потраченное время;
 8. при неготовности Заказчика предоставить всю необходимую информацию в течение срока реакции, может оставить обращение в статусе “В ожидании или обсуждении” на срок до двух недель. После обращение закрывается как отмененное с затратами на потраченное время.
4. Работа над обращениями в течение срока решения.
 0. Сотрудник или сотрудники выполняют работу по обращению.
 1. По мере необходимости Менеджер проекта или Сотрудники через согласованный канал для постановки задач запрашивают дополнительную информацию и/или уведомляют о ходе работ.
 2. Сотрудники завершают работу над задачами.
 3. Обращение переводится статус Готово.
5. Согласование результатов работы.
 0. Заказчик принимает результат работ соответствующим комментарием в обращении.
 1. 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 условиями договора или счета-оферты.