

**Бриф на техническую поддержку**

**и развитие проекта**

Пожалуйста, вдумчиво и максимально подробно ответьте на приведенные ниже вопросы.

Ваши ответы помогут нам сформировать представление о вас, вашей компании, проекте и планируемых к реализации функций.

Используя эту информацию, мы сможем более точно сформулировать задачи, которые ставятся перед разрабатываемым сайтом.

|  |
| --- |
| **Общая информация** |
| Название компании |
|  |
| Контактное лицо (ФИО, должность) |
|  |
| Email, телефон, мессенджер для связи |
|  |
| Сайт (URL) |
|  |
| Текущая платформа (CMS) |
| * Bitrix * WordPress * Tilda * OpenCart * Другое (укажите) - |
| Хостинг (если знаете) |
|  |
| **Текущее состояние сайта** |
| Какие основные проблемы есть сейчас? (общие боли) |
| 1. (укажите списком)   *Например:*   1. *Низкая скорость загрузки сайта;* 2. *Устаревший дизайн;* 3. *Отсутствие интеграций и т.д.* |
| Какие функции/страницы работают некорректно? (конкретные баги) |
| 1. (укажите списком)   *Например:*   1. *Не работает функция восстановления пароля;* 2. *В новостях не прогружаются изображения;* 3. *Бесконечный лоудер вместо окна завершения заказа и т.д.* |
| Есть ли доступы к сайту: FTP, админка, база данных? |
| * Да * Нет |
| **Цели поддержки и развития** |
| Что входит в техподдержку? (отметьте нужное) |
| * Исправление ошибок; * Обновление CMS, плагинов, безопасности; * Резервное копирование; * Контент-поддержка (добавление товаров, статей); * Оптимизация скорости; * SEO-сопровождение; * Другое (укажите) - |
| Какие доработки/новые функции нужны? |
| 1. (укажите списком) |
| Есть ли дизайн-макеты/ТЗ для новых элементов? |
| * Да * Нет |
| **Технические требования** |
| Нужна ли интеграция со сторонними сервисами? (CRM, платежи, маркетплейсы и т. д.) |
|  |
| Требуется ли мобильная адаптация / доработка под новые устройства? |
| * Да * Нет |
| Нужен ли перенос на другой хостинг / CMS? |
| * Да * Нет |
| **Условия** |
| Формат технической поддержки |
| * Единоразово; * Ежемесячно; * По запросу |
| Предполагаемый бюджет |
|  |
| **Дополнительная информация** |
| Кто будет отвечать за согласование задач с вашей стороны? |
|  |
| Есть ли у вас технический специалист / подрядчик, с которым нужно координироваться? |
|  |
| Важные нюансы, которые мы должны учесть |
| 1. (укажите списком) |
| Укажите, какие у вас были сложности с предыдущими подрядчиками или почему возникла потребность в сторонней технической поддержке? |
|  |

Следующие шаги:

1. Заполните бриф и отправьте нам;
2. Мы подготовим коммерческое предложение и план работ;
3. Согласуем договор и приступим к реализации!

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Условия и порядок технической поддержки проекта в Nineseven**

**Описание услуг**

Мы предлагаем услуги по разработке и технической поддержке проектов различного уровня сложности, но специализируемся на развитии e-commerce экосистем. В техническую поддержку сайта входят следующие услуги:

1. Устранение технических проблем;
2. Архитектурное проектирование ПО;
3. Разработка и внедрение CX;
4. Обновление программного обеспечения;
5. Оптимизация производительности;
6. Резервное копирование данных;
7. Консультации по вопросам технической поддержки;
8. Доработка текущего и реализация нового функционала.

Мы не оказываем услуги по системному администрированию. Для этих задач готовы порекомендовать коллег, с которыми работаем и чьими услугами пользуемся сами на протяжении нескольких лет с поддержкой SLA, работой с дежурствами 24/7, и мониторингом всех систем.

**Стоимость и порядок оплаты**

Общая стоимость выполненных за отчетный месяц работ определяется актом сдачи-приемки исходя из количества принятых задач за отчетный период.

Итоговая стоимость зависит от согласованных оценок поставленных в работу задач, а также пула специалистов необходимых для реализации этих задач. Средняя ставка специалистов в ООО “Найнсевен” - **3000** RUB в час. Детализация ставок определяется в договоре.

Специалисты, которые могут быть привлечены к выполнению задач:

* Проектный менеджер
* Бизнес-аналитик
* Тимлид
* Дизайнер
* Фронтенд-разработчик
* Бэкенд-разработчик
* Тестировщик

Акт со списком и стоимостью реализованных задач показываем в течение первых 3-х дней месяца следующего за отчетным. Согласование акта со стороны заказчика ожидается в течение 3-х дней и далее ожидаем оплату.

**Порядок выполнения работ**

1. Для постановки задач менеджер со стороны заказчика использует веб-приложение для управления проектами<https://pm.nineseven.by/>. Описывает суть задачи и определяет ее приоритет.

2. Проектный менеджер дает обратную связь не позднее, чем через 4 часа с момента постановки стандартной задачи, и не позднее чем через 2 часа для срочной задачи. С учетом рабочего времени с 9:00 по 18:00. Работа во внеурочное время согласовывается с заказчиком дополнительно. При возникновении проблем, блокирующих работу приложения, проектный менеджер реагирует на проблему незамедлительно.

3. После изучения задачи и уточнения необходимой информации, проектный менеджер составляет техническое задание по задаче, если это применимо, и критерии приемки. После чего согласовывает их с заказчиком.

4. Согласованное техническое задание передается команде разработки для предоставления оценки на основе которой прописывается её бюджет, который далее согласовывается с заказчиком.

5. После согласования оценки - задача ставится в очередь работ в соответствии с её приоритетом, где 5 - наивысший приоритет, 1 - наименьший.

ВАЖНО! Для исключения образования очереди незавершенных задач приоритет отдается задачам, которые уже находятся в работе. Если необходимо переключится на новую задачу до завершения предыдущей - согласовывается порядок частичной приемки и оплаты задачи, по которой уже были проведены работы и потрачено время командой.

6. Задача выполняется в соответствии с зафиксированными требованиями. Если возникает необходимость в доработке реализуемой задачи - ставится новая задача.

7. По завершению задачи корректность кода проверяет тимлид, а работоспособность функционала проверяется проектным менеджером. Или проводится полноценное тестирование тестировщиком, если это было согласовано на этапе уточнения требований к реализации задачи.

8. После того как функционал протестирован - задача передается заказчику на проверку на соответствие критериям приемки. После чего в задачнике отмечается статус приемки. Если задача принята - она выставляется в следующий ежемесячный акт выполненных работ.

**Общий процесс работы**

Для обеспечения эффективной разработки на проекте предлагается техподдержку и релизы задач организовывать по недельным/двухнедельным/месячным спринтам. Из сформированного бэклога задач для работы на следующий спринт выбираются задачи с наивысшим приоритетом.

Релиз выполненных задач в продуктовую среду производится один раз в неделю в согласованный с заказчиком день. Релизы задач не производятся в пятницу и в рабочие дни после 17:00.

Для продуктивного взаимодействия со стороны заказчика желательно определить ответственное лицо, которое будет аккумулировать задачи, определять их приоритет, содействовать при уточнении вопросов у заинтересованных лиц из структурных подразделений - инициаторов отдельных доработок, осуществлять взаимодействие в документообороте.