

7 ноября 2021 г.

Приказ №4-2021

Утвердить следующий регламент технической поддержки:

1. Услуги предоставляются по перечню из договора. Услуги вне перечня оцениваются отдельно и исполняются по дополнительным соглашениям.
2. В компании Cetera в числе прочих видов поддержки существует техническая поддержка по заявкам Клиентов.
3. Техническая поддержка предоставляется:
 1. Клиентам с активным договором (размещение или комплексное обслуживание). [Полный и актуальный список клиентов](#) (только для сотрудников Cetera).
 2. Клиентам с действующими гарантийными обязательствами.
 3. Владельцам программных продуктов линейки Cetera и Fastsite.
 4. Во всех остальных случаях заявка рассматривается в индивидуальном порядке.
4. Заявки на поддержку принимаются только по Email support@cetera.ru или в систему управления задачами Исполнителя.
5. Для вашего удобства почту с этого адреса также получают все менеджеры проектов Cetera. Дублировать письмо менеджеру не требуется.
6. Мы работаем в системе управления задачами Atlassian Jira.
7. Руководитель дежурной рабочей группы, ответственной за техническую поддержку, по мере получения заявки:
 1. Определяет, находится ли клиент на поддержке.
 2. Создает задачу в системе управления задачами.
 3. Устанавливает задаче приоритет.
 4. Отправляет Клиенту стандартное сообщение о приеме заявки с указанием номера заявки в системе управления проектами Cetera с копией этого письма на support@cetera.ru.
8. Самый быстрый способ сообщить о проблеме — создать задачу высокого приоритета в системе управления задачами. Любой ваш контакт с нашим сотрудником вызовет создание задачи в системе управления задачами, поэтому создать задачу самостоятельно — самый быстрый способ сообщения о проблеме.
9. Задачи имеют приоритет выполнения. После получения задача находится в пуле неразобранных задач и разбирается сотрудниками Cetera, исходя из приоритета.
10. Сначала мы выполняем задачи приоритета «НЕМЕДЛЕННО», когда их нет — «ЦЕННАЯ», когда нет ценных — «ОБЫЧНАЯ». И так далее. Это означает, что задача с приоритетом «ОБЫЧНАЯ» не поступит в работу пока у нас есть хотя бы одна «ЦЕННАЯ» задача по данному проекту.
11. Сотрудник, взявший задачу из пула неразобранных задач, исполняет её в следующие ориентировочные сроки:

Влияние задачи на цель сайта	Приоритет	Ориентировочный срок решения
Не работает ключевой модуль или весь сайт .	Немедленная	К исполнению приступать немедленно. Обычный, но не гарантируемый, срок разрешения — в течение рабочего дня.
Огромное влияние на цель сайта. Значимо и немедленно после исполнения увеличивает продажи или качество предоставления	Ценная	К исполнению приступать в тот же или в ближайший полный рабочий день.

информации пользователям сайта. Является заранее запланированной задачей в мастер-плане. Или является аварийной ситуацией, не классифицированной как «Немедленная».		Исполнение в течение 1-2 дней или перевод задачи в статус «Обычная», если объем работ оказался больше предполагаемого.
Обычное влияние на цель сайта. Умеренно и отсроченно увеличивает продажи или качество предоставление информации пользователям сайта. Практически все задачи по созданию какой-либо новой сущности на сайте.	Обычная	К исполнению приступать при отсутствии задач более высокого приоритета. Срок исполнения зависит от объема работ по задаче.
Ничтожное влияние на цель сайта. Практически никак не влияет на продажи или качество предоставление информации пользователям сайта.	Малоценная	Не регламентируется. Служба поддержки выполнит эту задачу в разумное время, когда у неё не будет задач более высокого приоритета.
На цель сайта не влияет или вредит. А также все заявки п.3.4. настоящего регламента.	Незначительно	Вероятность исполнения задачи в обозримой перспективе маловероятна.

12. В случае, если из задачи не очевидна суть заявки, возникают уточняющие вопросы или требуются дополнительные материалы, сотрудник задает эти вопросы в задаче, созданной в системе управления проектами, назначает эту задачу на представителя Клиента. Система немедленно автоматически отправляет уведомление об этом на Email. Дальнейшая работа ведется на основании вопросов, ответов и комментариев в системе управления проектами.
13. Комплексную задачу сотрудник обязан разделить на несколько подзадач. Минимальная задача в любом случае должна иметь законченный и уже приносящий пользу клиенту результат, который может быть проверен и принят.
14. Если задача имеет объем выше минимального, сотрудник к выполнению задачи не приступает, передает задачу в системе управления проектами менеджеру, закрепленному за данным проектом. Под объемом выше минимального понимается:
1. публикация более 10 материалов;
 2. разработка нового или существенного развития существующего программного модуля;
 3. подготовка новой документации;
 4. и т.д.
15. Процедура ускорения исполнения задач для Клиентов:
1. Используется:
 1. При отсутствии реакции на заявку в течение 1 часа.
 2. При неисполнении «Немедленной» заявки в течение текущего рабочего дня.
 3. При острой необходимости переквалифицировать заявку из «Малоценная» в «Обычная» и из «Обычная» в «Ценная».
 4. При острой необходимости выполнить задачу к фиксированной дате/времени.
 2. Ускорение исполнения задачи — звонок по [основному телефонному номеру Cetera](#) (в нерабочее время обязательно дождитесь переадресации).
 3. Порядок эскалации проблемы:
 1. Первый уровень — менеджер, закрепленный за вашим проектом. Вы должны его знать.
 2. Второй уровень — [директор](#). Примите, пожалуйста, во внимание, что директор не знает фактических обстоятельств по проектам. Он примет жалобу, инициирует разбирательство и сообщит вам решение. Часто — официальным письмом.
 4. Обратите внимание, что первый вопрос, который вам зададут менеджеры — номер заявки в нашей системе управления проектами или дату-время отправки

письма с заявкой на support@cetera.ru. Пожалуйста, держите эту информацию наготове.

16. С целью планирования развития проекта Исполнитель по требованию Заказчика включает полученную заявку в перечень задач с определенным месяцем исполнения (далее — «мастер-план»):
 1. Требования к заявке для включения в мастер-план:
 1. Написано Исполнителем и согласовано Заказчиком исчерпывающее с точки зрения обеих сторон описание задачи.
 2. Предоставлены на момент включения все без исключения материалы, доступы, результаты работы смежников и т.д.
 3. Исполнены и приняты заказчиком все предшественники задачи, в том числе подэтапы задачи (например, проектирование или дизайн для вёрстки, интеграция и наполнение данными для программирования).
 4. Задача имеет значительный размер, конкретно и существенно влияет на функционирование ресурса, значимо изменяет его свойства.
 2. Сроки, указанные в мастер-плане, являются сроками направления задачи на приемку. Исполнитель приступает к исполнению задачи заблаговременно, исходя из сложности её реализации. Не допускается ситуация «планируем мастер-план на полгода вперед, ближе к делу всё предоставим», поскольку задача начинает исполняться заблаговременно. Предоставите — включим в план.
 3. Задачи мастер-плана по месяцам перечислены в первой задаче проекта, например, CRD-1.
 4. Согласование мастер-плана на очередные месяцы выполняется отдельной задачей.
 5. В связи с тем, что Исполнитель приступает к разработке задач максимально заблаговременно, изменения в ранее согласованных мастер-планах возможны исключительно по взаимному согласию сторон.
 6. Неисполнение мастер-плана на отчетный месяц является основанием для Заказчика не подписать Акт сдачи-приемки оказанных услуг с обязательным направлением мотивированного отказа со ссылкой на данный пункт регламента.
17. Обратите внимание на [порядок решения проблем с отображением и работоспособностью сайтов на конкретном ПК в вашем офисе](#).
18. Если задача связана с использованием внешнего сервиса и предполагает нарушение правил его использования, то Cetera имеет право отказать от исполнения этой задачи. Например, «черные» методы поисковой оптимизации, «кликджекинг», почтовый спам, рассылки в соцсетях и т.д.
19. Исполнитель устраняет мотивированные возражения Заказчика на приемку услуг за свой счет в случае их заявления в порядке, установленном договором, и после признания их таковыми Исполнителем. Таким возражениям присваивается тип «Ошибка», и они не включаются в предоставляемые в рамках договора отчеты.
20. В рамках текущей задачи Исполнитель имеет право не исполнять уточненные требования к задаче из комментариев к задаче, переписки и т.д. При их фактическом появлении Исполнитель имеет право вынести их в отдельные новые задачи, которые приоритизируются и исполняются отдельно и не влияют на приемку исходной задачи.
21. Для ускорения решения задач и увеличения качества обслуживания Исполнитель размещает сайты Заказчика на собственных серверах. Сервера Исполнителя являются типовыми и подходят для 96% проектов, которые мы разрабатываем и обслуживаем. Если сайт Заказчика создаёт избыточную нагрузку, требует нестандартного серверного программного обеспечения или имеет избыточный размер, то Заказчик по требованию Исполнителя обязан предоставить сервер, соответствующий требованиям Исполнителя. Приобретение или аренда собственного сервера не уменьшает размер абонентской платы, поскольку у Исполнителя возникает обязанность по обслуживанию нового нестандартного сервера вне основного пула собственных серверов. В случае непредоставления сервера по требованию Исполнителя, Заказчик оплачивает Исполнителю фактически понесенные расходы на самостоятельное приобретение или аренду сервера или иного оборудования в том размере, в котором они будут подтверждены документами от поставщиков Исполнителя, но не менее 10 000 рублей в месяц.
22. Если Исполнитель настраивает и (или) администрирует собственный сервер Заказчика, то в этом случае:
 1. Заказчик обязан предоставить исполнителю доступы уровня root к серверу и к контрольной панели провайдера.

2. Исполнитель имеет право изменить программную и аппаратную конфигурацию сервера Заказчика для приведения его в соответствие стандартам Исполнителя. Если такое изменение требует изменения размера оплаты Заказчиком за собственный сервер, Исполнитель обязан уведомить Заказчика о предстоящем изменении не менее, чем за 1 неделю. Если изменение является следствием аварийной ситуации, ведущей к неработоспособности сайта, уведомление может быть отправлено в любые сроки до внесения изменения.
 3. На сервере отсутствует программное обеспечение и данные, не имеющее отношение к обслуживаемому сайту. Включая, но не ограничиваясь: почтовые службы, дополнительные сайты, дополнительные базы данных и т.д.
 4. Исполнитель не несёт никакой ответственности за любые активы, программное обеспечение, базы данных и т.д. Заказчика, не указанные в договоре, но оказавшиеся на предоставленном сервере. В т.ч. Исполнитель не обязан хранить и администрировать их. В т.ч. Исполнитель имеет право удалить их с сервера без согласования с Заказчиком и создания резервных копий.
 5. Оплату сервера и услуг его размещения осуществляет Заказчик по прямому договору со своим поставщиком.
 6. В случае полного или частичного неисполнения указанных требований, а также в случае предоставления сервера, несоответствующего требованиям Исполнителя, Исполнитель к настройке или администрированию сервера не приступает. В качестве исключения и по заявке Заказчика Исполнитель может оказать Заказчику услуги по настройке несоответствующего требованиям сервера Заказчика на условиях почасовой оплаты по фактически израсходованным часам на основании Акта Исполнителя и из расчёта почасовой ставки 2 000 рублей в час. Стоит принимать во внимание, что задачи по администрированию обычно тесно переплетены с задачами по размещенному программному обеспечению, поэтому фактически израсходованные администраторами часы могут включать непредсказуемо большой объем часов по настройке размещенного программного обеспечения и данных. Также при почасовой оплате учитывается время, израсходованное на выгрузку-загрузку большого количества информации, что может исчисляться часами и даже днями.
23. В систему управления проектами Исполнителя по заявке Заказчика могут быть добавлены Смежники. Исполнитель имеет право не выполнять задачи, поставленные Смежниками, до их подтверждения Заказчиком. Таким образом, все задачи Смежникам рекомендуется сначала назначать на Заказчика, а уже затем, с комментарием Заказчика «Делаем» и установленным для задачи приоритетом, они направляются к Исполнителю. За соответствующий инструктаж Смежников и за исполнение Смежниками прочих положений настоящего регламента отвечает Заказчик.
 24. Коммуникации между Заказчиком и Исполнителем регулируются [«Регламентом взаимодействия»](#).
 25. Исполнитель не несёт ответственности за сроки исполнения заявок, а также полноту исполнения мастер-планов по согласованным месяцам, в случае неисполнения Заказчиком обязательств по оплате, в т.ч. несвоевременной оплате услуг Исполнителя.
 26. После исполнения задачи Исполнитель направляет задачу на приемку Заказчику в системе управления проектами Исполнителя. Задачи принимаются Заказчиком на боевом сервере или на тестовом сервере (для промежуточных задач) / файлах / скриншотах / иных материалах в приложении к задаче, если в заявке Заказчиком не было указано иначе. Заказчик принимает задачу и закрывает её. В случае наличия мотивированных возражений Заказчик возвращает задачу Исполнителю, переоткрывая задачу и указывая мотивированные возражения в комментариях к задаче. В случае игнорирования Заказчиком направленной на приемку задачу, применяются положения автоприемки из договора. В случае исполнения задачи по требованию Заказчика не на боевом сервере, перенос результатов на боевой сервер выполняется по отдельной заявке Заказчика, сдача результатов на тестовом сервере является окончательной для данной исходной задачи.
 27. По заявке Заказчика Исполнитель дополнительно подключает менеджера проекта со стороны Заказчика к системам мониторинга работоспособности сайта, репозиторию исходного кода Исполнителя по данному проекту, мониторингу ошибок в логах сервера и прочим техническим системам в инфраструктуре Исполнителя, развернутым для данного проекта.
 28. При необходимости проведения плановых работ на сервере, требующих остановки работы сайта, Исполнитель согласовывает простой в порядке запроса материалов по

проекту с указанием ожидаемого времени простоя и своих предложений по дате-времени этого простоя.

29. При необходимости проведения аварийных работ на сервере, требующих остановки работы сайта, Исполнитель имеет право такие работы с Заказчиком не согласовывать, уведомляя его о производимых работах путем самостоятельного создания заявки по проекту в системе управления проектами Исполнителя и направлением её на приемку Заказчику по мере исполнения.
30. Организация разработки:
1. Заказчик предоставляет Исполнителю полный административный доступ к боевой площадке, где размещается сайт.
 2. Исполнитель настраивает внутреннюю площадку разработки и площадку тестирования, доступную для Заказчика с авторизацией через интернет.
 3. За актуализацию тестовой площадки и площадки разработки с боевой площадки отвечает Исполнитель.
 4. Исполнитель выполняет задачи Заказчика на внутренней площадке разработки.
 5. Все результаты оказания услуг автоматически и вручную тестируются на площадке тестирования.
 6. Результаты оказания услуг публикуются на боевой площадке.
 7. Заявки передаются на приемку Заказчику после публикации на боевой площадке.
 8. Заказчик при подаче любой отдельной заявки имеет право дополнительно факультативно потребовать от Исполнителя, а Исполнитель в этом случае обязан:
 1. Проводить сдачу-приемку на тестовой площадке.
 2. Выкладывать результаты на боевую площадку по мере исполнения каждой заявки или релизами по отдельным заявкам Заказчика на выкладку заявки/заявок.



Ефимов Р.С.
Директор ООО «Фастсайт»