

Регламент оказания услуг

г. Ярославль

"05" сентября 2024 г.

Дата последнего изменения — 05.09.2024. Изменения вступают в силу с 05.10.2024.

- [1. Общие положения](#)
- [2. Начало проекта по разработке с нуля](#)
- [3. Приемка проекта у другого подрядчика](#)
- [4. Коммуникации в проекте](#)
- [5. Инфраструктура проекта](#)
- [6. Направление и получение задач](#)
- [7. Предоставление материалов](#)
- [8. Реагирование на сообщения мониторинга и другие ошибки на сайте](#)
- [9. Управление задачами в абонентском договоре](#)
- [10. Управление задачами в договоре с расчетами по часам](#)
- [11. Управление задачами в договоре с оценкой задач](#)
- [12. Сдача-приемка задач](#)
- [13. Работа со смежниками](#)

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент определяет порядок оказания услуг по договору, порядок определения стоимости услуг по договору и ее оплаты.
2. Регламент опубликован на сайте Исполнителя по постоянно действующей ссылке <https://cetera.ru/forclients/reglament/>.
3. Подписывая с Исполнителем договор, Заказчик подтверждает, что все условия настоящего Регламента ему понятны и принимаются им в полном объеме без каких-либо возражений.
4. Настоящий Регламент вступает в силу для целей применения его положений Заказчиком с даты его опубликования на сайте Исполнителя по ссылке <https://cetera.ru/forclients/reglament/>.
5. Внесение изменений в настоящий Регламент производится Исполнителем в одностороннем порядке с обязательным уведомлением о том Заказчика не позднее чем за 1 (один) полный календарный месяц до вступления в силу соответствующих изменений.
6. Услуги оказываются с 9:00 до 18:00 по Москве в рабочие дни, установленные Производственным календарём РФ.
7. В новогодние и майские каникулы Исполнитель на своё усмотрение организует дополнительные рабочие дни, которые анонсируются Заказчикам в системе управления задачами Исполнителя не менее чем за 10 дней до ближайшего дополнительного рабочего дня.

2. Начало проекта по разработке с нуля

Исполнитель предоставляет Заказчику

В течение 3-х дней с момента старта проекта

1. Сообщение по Email о назначении менеджера проекта с контактной информацией.
2. Сообщение по Email с доступами в инфраструктуру проекта (в т.ч. доступы в систему управления проектами), включая тестовый и боевой сервера, если это предусмотрено договором.

В течение 7-и дней

1. Мастер-план разработки, если это предусмотрено договором и мастер-план не предоставлен в составе договора.

3. Приемка проекта у другого подрядчика

1. Cetera предоставляет Клиенту

В течение 3-х дней с момента старта проекта

1. Сообщение по Email о назначении менеджера проекта с контактной информацией.
2. Сообщение по Email с доступами в инфраструктуру проекта (в т.ч. доступы в систему управления проектами), включая тестовый и боевой сервера, если это предусмотрено договором.

В течение 7-и дней

1. Мастер-план обслуживания, если это предусмотрено договором и мастер-план не предоставлен в составе договора.

Клиент предоставляет в Cetera

1. Все имеющиеся доступы к сайту, например:
 - a. Полный административный доступ по SSH с правами root.
 - b. Доступ по FTP к площадке, где размещен сайт.
 - c. Доступ по FTP к площадке, где хранятся резервные копии сайта (при наличии).
 - d. Доступ к MySQL с правами root.
 - e. Доступ к MySQL с правами как у сайта.
 - f. Доступ в административный интерфейс сайта с полными правами.
 - g. Доступ в контрольную панель (в т.ч., регистратора).
 - h. Доступ к управлению всеми используемыми доменами и DNS-хостингу.
 - i. Путь до административного интерфейса хостинга.
2. Доступ к установленным на сайте счетчикам статистики (Яндекс.Метрика, Google Analytics, Liveinternet...)
3. Документацию по управлению / разработке / администрированию / API существующего сайту.
4. Информацию об имеющихся интеграциях в составе:
 - a. Документация по интеграции.
 - b. Ответственные лица со стороны внешнего сервиса и их контактная информация.
5. Доступ к репозиторию, где хранится исходный код сайта, или копию репозитория исходного кода сайта.
6. В случае передачи в Cetera копии сайта вместо боевого сайта:
 - a. Желательно для формирования копии предоставить Cetera доступы к текущему сайту.
 - b. Если это сделать невозможно, то требуется передать в Cetera:
 - i. Дамп MySQL-базы данных в sql-файле, в кодировке utf-8, в отдельном архиве.
 - ii. Копия всей без исключения файловой составляющей сайта в отдельном архиве.
 - iii. Копия всей имеющейся документации по сайту в отдельном архиве.
 - c. Cetera развернёт полученный от вас сайт на тестовом хостинге, проверит работоспособность переданной копии.

Cetera проводит первичные аудиты переданного сайта

Аудит даёт развернутые ответы на вопросы, особо указывая нарушения/недостачи/необходимые дополнения к переданному на обслуживание сайту.

Шаблоны задач аудита

- [Аудит инфраструктуры размещения сайта](#)
- [Аудит кода сайта](#)

4. Коммуникации в проекте

1. Исполнитель гарантирует доступность менеджеров проектов по [контактной информации](#), опубликованной на данном сайте, для устных и письменных коммуникаций.
2. Допускается временная точечная недоступность менеджера по телефону в силу его занятости на параллельных проектах. Напишите письмо, менеджер вам перезвонит.
3. Рабочие телефоны менеджеров переадресуются на их сотовые номера в случае неответа на офисный

- номер в течение 10 секунд.
4. Все остальные сотрудники доступны для письменных коммуникаций в системе управления проектами Исполнителя и в телеконференциях по отдельной заявке Заказчика с указанием повестки встречи.
 5. Личные очные встречи с сотрудниками компании не предусмотрены.
 6. Состав участников телеконференции со стороны Исполнителя определяет Исполнитель.
 7. Платформа для телеконференций — Zoom или Telegram, поддержка остальных платформ Исполнителем не гарантируется.
 8. В нерабочие часы заявки принимаются исключительно по Email support@cetera.ru или в систему управления проектами.
 9. Директора Исполнителя привлекаются ко встречам с клиентами для стратегического или точечного консультирования по отдельным вопросам.
 10. Директора Исполнителя не обладают оперативной информацией по проекту, но всегда примут ваш вопрос или жалобу и в разумный срок подготовят ответ.
 11. Нормативное время реакции Исполнителя на заявку, полученную по любым каналам — согласно настоящему регламенту.
 12. Менеджеры Исполнителя письменно уведомляют Заказчиков о длительных и плановых отсутствиях в офисе (больничные, командировки, отпуска и т.д.).
 13. В случае отсутствия менеджера проекта со стороны Исполнителя более 2-х рабочих дней подряд Исполнителем предоставляется замена менеджера с полным сохранением производственной команды проекта. Замена менеджера происходит по специально разработанной процедуре передачи проекта. Замена менеджера всегда сопровождается письменным уведомлением Заказчика о замене и контактной информации нового менеджера.

5. Инфраструктура проекта

1. Заказчик предоставляет Исполнителю полный административный доступ к боевой площадке, где размещается сайт.
2. Для оказания услуг Исполнитель применяет собственную инфраструктуру разработки, включая, но не ограничиваясь: рабочие станции разработчиков, сервера для тестирования сайта, репозиторий исходного кода, система управления задачами, система автоматического мониторинга, система резервного копирования и т.д. В т.ч.:
 1. Исполнитель настраивает внутреннюю площадку разработки и площадку тестирования.
 2. За актуализацию тестовой площадки и площадки разработки с боевой площадки отвечает Исполнитель.
 3. Исполнитель выполняет задачи Заказчика на внутренней площадке разработки.
 4. Все результаты оказания услуг автоматически и вручную тестируются на площадке тестирования.
3. Указанная инфраструктура не является частью проекта и применяется исключительно Исполнителем для оказания услуг Заказчику.
4. Исполнитель может предоставлять Заказчику доступ к указанной инфраструктуре в объеме на усмотрение Исполнителя по заявке Заказчика или по собственной инициативе на усмотрение Исполнителя.
5. Состав указанной инфраструктуры, её доступность, работоспособность и объем предоставляемых Заказчику доступов не оказывают блокирующего влияния на оказание услуг по договору и не являются основанием для неисполнения Сторонами своих обязательств по договору.
6. Исполнитель обязан предоставлять типовой сервер для размещения одной боевой версии сайта или администрировать собственный сервер Заказчика на условиях согласно договора.
7. Если сайт Заказчика создаёт избыточную нагрузку на типовой сервер, требует нестандартного серверного программного обеспечения или имеет избыточный размер, то Заказчик по требованию Исполнителя обязан предоставить собственный сервер, соответствующий предъявленным в запросе материалов требованиям Исполнителя.
8. Стоимость предоставления сервера в типовой конфигурации включена в стоимость услуг по абонентскому договору и дополнительно Заказчиком не оплачивается.
9. Стоимость предоставления сервера в типовой конфигурации в договоре с оценкой задач или договоре с расчетами по часам оплачивается Заказчиком дополнительно по согласованной Сторонами цене.
10. Собственный сервер, нетиповой сервер или сервер в дата-центре провайдера, отличного от рекомендуемого Исполнителем, оплачивается Заказчиком напрямую по прямому договору с провайдером услуг размещения. В этом случае оплате могут подлежать услуги первичной настройки и дальнейшего администрирования этого сервера.
11. 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 имеющие отношения 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 с оплатой услуг по почасовой ставке согласно прайс-листу. 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.
12. Заказчик имеет право на самостоятельное администрирование собственного сервера. В этом случае Исполнитель не несёт ответственности за корректную работу сайта и имеет право производить сдачу, а Заказчик обязуется проводить приемку результатов оказания услуг на тестовом сервере в порядке, предусмотренном в договоре.
 13. Выбор того или иного варианта размещения сайта, в т.ч. изменение типа размещения или плательщика за услуги размещения сайта в течение срока действия договора, не являются основанием для изменения цены абонентского договора.
 14. 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.
 15. 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.

6. Направление и получение задач

1. Заказчик направляет Исполнителю задачи на оказание услуг, оформленные в свободной форме, с требованиями, касающимися предмета оказания услуг и желаемого результата от их оказания.
2. Допустимые способы направления задачи:
 1. В системе управления задачами Исполнителя, расположенной по адресу <http://pm.cetera.ru/> (далее также — система управления задачами Исполнителя).
 2. Email — support@cetera.ru.
 1. В этом случае задача считается направленной Исполнителю с момента получения по Email ответа сотрудника Исполнителя с указанием ссылки в системе управления заявками Исполнителя с указанием номера полученной задачи.
 3. В ходе телеконференций.
 1. В этом случае задача считается направленной Исполнителю с момента предоставления Заказчику сотрудником Исполнителя протокола конференции с указанием ссылки в системе управления задачами Исполнителя с указанием номера полученной задачи.
 2. Телеконференция оформляется Исполнителем как отдельная задача, протокол телеконференции является результатом оказания услуг по этой задаче и предоставляется на приемку в составе задачи.
3. Рекомендуемый для сотрудников Исполнителя срок реакции на задачу, направленную по Email и в телеконференции, с предоставлением ссылок на задачи в системе управления задачами Исполнителя — 1 полный рабочий день.
4. Если задача связана с использованием внешнего сервиса и предполагает нарушение правил его

использования, то Cetera имеет право отказаться от исполнения этой задачи. Например, «черные» методы поисковой оптимизации, «кликджекинг», почтовый спам, рассылки в соцсетях и т.д.

Что является задачей

1. Любой запрос без исключений, адресованный Исполнителю, трактуется как задача.
2. Никакие процессы подготовки документов по договору (счет, акт, отчет и т.д.) не могут быть оформлены Исполнителем оплачиваемыми Заказчиком задачами, если они не инициированы Заказчиком.
3. Напротив, запросы, направленные Заказчиком и не являющиеся обязательными договорными действиями (например, «направить документ нестандартным для Исполнителя способом», «предоставить акт сверки взаиморасчетов», «предоставить дубликат акта», «предоставить нестандартный отчет по договору», «провести отчетную телеконференцию» и т.д.), Исполнитель обязан оформить как задачи и отчитаться Заказчику об их исполнении наравне с производственными задачами.

Дробление задач

1. Исполнитель имеет право разделить задачу на части на усмотрение Исполнителя, сдавать задачи по частям, а Заказчик обязуется принимать эти задачи.
2. Минимальный размер задач ограничивается наличием конкретного результата, который может быть передан на приемку, принят и затем использован Заказчиком.
3. Если полученная от Заказчика задача требует промежуточных согласований, Исполнитель обязан разделить задачу на части размером не более, чем блоки с промежуточными согласованиями.
4. Сбор требований к задаче может быть оформлен отдельной задачей, если результатом сбора требований является самостоятельный от обсуждаемой задачи результат, например: ТЗ, протокол интеграции, прототип и т.д.

Мастер-план

1. С целью планирования развития проекта Исполнитель по требованию Заказчика включает полученную задачу в перечень задач с определенным месяцем исполнения (далее — «мастер-план»).
 1. Требования к задаче 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 сайта, значимо изменяет его свойства.
 5. В договоре с оценкой задач сторонами подписано ЧТЗ на задачу.
 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 в системе управления заявками, 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 соглашению сторон.
 6. В абонентском договоре 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.
2. 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.

Процедура ускорения исполнения задач для Заказчиков

1. Используется:
 1. При острой необходимости выполнить задачу к фиксированной дате/времени.
 2. При острой необходимости переквалифицировать заявку из «Малоценная» в «Обычная» и из «Обычная» в «Ценная».
 3. При неисполнении «Немедленной» заявки в течение текущего рабочего дня.
 4. При отсутствии реакции на заявку в течение 1 часа.
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.

7. Предоставление материалов

1. Одновременно с отправкой заявки Заказчик обеспечивает Исполнителя всеми материалами (текстовыми, графическими и иными) и информацией, необходимыми оказания услуг.
2. В случае, если из задачи не очевидна суть задачи, не сформулированы исчерпывающие требования к результату оказания услуг, возникают уточняющие вопросы или требуются дополнительные материалы, сотрудник задает эти вопросы в задаче, созданной в системе управления задачами, назначает эту задачу на Заказчика с целью получить дополнительные материалы и информацию по задаче.
3. Дополнительно запрошенные Исполнителем материалы и информация предоставляются Заказчиком не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем запроса.
4. Допускается предоставление материалов для публикации в следующих форматах:
 1. Текстовые
 1. Простой текстовый
 2. Microsoft Office DOCX, DOC
 3. Ссылкой на веб-страницу, поддерживающую копирование текстового содержимого, с указанием начала и конца материала.
 2. Графические
 1. Figma, JPEG, GIF, PNG, WebP в размере, соответствующем отображаемому на сайте.
 3. Прочие форматы для файлов, прикрепляемых к веб-страницам — без ограничений.
5. Файлы размером более 100 Мб рекомендуются к передаче через файлообменники «Яндекс.Диск» или Google Drive, на усмотрение Заказчика.
6. Для обсуждения технической документации Исполнитель рекомендует использовать Google Docs. Финальная версия согласованной технической документации публикуется в составе заявки в системе управления заявками Исполнителя.
7. Первичный запрос материалов для разработки нового дизайна сайта
 1. Коротко сообщите о целях сайта. Например:
 1. Продвигать изделия нашей компании (топливные насосы) по всей Российской Федерации.
 2. Отыскать клиентов для нашего юридического кабинета.
 3. Распространять документы нашей компании в соответствии с законодательством.
 4. Привлекать новых сотрудников к работе в нашей компании.
 5. Публиковать информационные материалы, способствующие росту продаж.
 6. И т.д. Сообщите о своём видении проекта. От внятного описания задачи ресурса зависит соответствие разрабатываемого сайта поставленной задаче.
 2. Логотип компании во всех имеющихся форматах.
 3. Брендбук.
 4. Бланки документов.
 5. Визитная карточка.
 6. Образцы разработанной ранее полиграфической продукции.
 7. Наименование компании (так, как оно, по желанию клиента, должно быть отображено на сайте. Возможно, без “ООО”, торговое наименование может быть, в том числе, на иностранном языке).
 8. Пожелания по цветовой гамме.
 9. Заполненная анкета по дизайну.
8. Первичный запрос материалов для наполнения нового сайта:
 1. Ключевое содержание ресурса. Достаточно предоставить небольшую аннотацию о том, что пользователь найдёт на этом сайте. Этот текст будет размещен на главной странице сайта.

2. Материал «О компании».
3. Каталог продукции. 1 товар = 1 материал. Отдельно нужно предоставить иллюстрации, описав в тексте товар и указав имя файла фотографии.
4. Прайс в формате Excel, если нет описаний и фотоизображений продукции.
5. Материалы, в которых рассказывается об услугах. 1 услуга = 1 материал.
6. Реквизиты организации, в том числе полные Ф. И. О. и должность руководителя с правом 1-ой подписи.
7. Контактную информацию.
8. Весь имеющийся контент, т.е. текстовые и графические материалы для публикации на сайте. Предоставляется на усмотрение клиента.
9. Телефон с кодом города.
10. Email.
11. Адрес офиса.
12. Почтовый адрес с почтовым индексом.
13. Данные менеджеров с полными Ф. И. О., их контактную информацию: Email, номера телефонов, ссылки на соцсети, их фотографии.
9. Первичный запрос материалов для интеграции
 1. Данные о товарах просим предоставить в формате http://v8.1c.ru/edi/edi_std/90/92.htm по sFTP в директорию /import/ сайта.
 2. Данные о заказах и заказчиках забирайте по sFTP в директории /export/ сайта.
 3. Доступы к существующим счётчикам посещаемости, сервисам для веб-мастеров, социальным сетям, виджетам конверсии и т.д., которые необходимо подключить к сайту.
10. Для размещения в интернете
 1. Доступы для управления доменным именем.
 2. Если по каким-то причинам Вы не можете предоставить нам доступы для управления доменным именем, то вам надо самостоятельно направить ваше доменное имя на наши серверы.
ВашеИмя.ru IN A IPАдрес
www.ВашеИмя.ru IN A IPАдрес
IPАдрес вам сообщат наши сотрудники.
 3. Если доменного имени нет, выберите свободное по ссылке. Сообщите о своем выборе Исполнителю. Предпочтителен домен .ru. Домены на русском языке категорически НЕ рекомендуем.
11. Пользователи
 1. Сообщите список Email пользователей, которым будет предоставлен доступ к сайту для его последующего наполнения.

8. Реагирование на сообщения мониторинга и другие ошибки на сайте

1. В составе инфраструктуры проекта Исполнитель настраивает автоматизированные системы мониторинга сайта, поиска ошибок и т.д.
2. Указанные системы в автоматическом режиме осуществляют контроль качества работы сайта.
3. Результатом работы систем являются заявки, переданные Исполнителю по Email или в систему управления задачами.
4. Также Исполнитель выполняет ручные ежемесячные действия по контролю качества обслуживаемого сайта. Результатом контроля качества также являются заявки.
5. Указанные заявки приравниваются к заявкам Заказчика, Исполнитель обязан оказать услуги по данным заявкам, а Заказчик обязуется принять и оплатить указанные услуги в соответствии с договором и настоящим Регламентом.

9. Управление задачами в абонентском договоре

Установка приоритетов задач

1. Задачи выполняются в порядке приоритетов. После получения задача находится в пуле неразобранных задач и разбирается сотрудниками Исполнителя, исходя из приоритета.
2. 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.

3. Приоритеты устанавливаются в соответствии с влиянием задачи на цель сайта. 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 информации пользователям сайта. Является заранее запланированной задачей в мастер-плане. Или является аварийной ситуацией, не классифицированной как «Немедленная».	Ценная	К исполнению приступать в тот же или в ближайший полный рабочий день. 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. Все задачи по созданию какой-либо новой сущности на сайт, кроме заранее запланированных задач мастер-плана.	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.	Незначительная	Вероятность исполнения задачи в обозримой перспективе маловероятна.

Исполнение задач

1. Сотрудник Исполнителя
 1. В порядке приоритетов переводит задачу в системе управления задачами на себя.
 2. Выполняет проверку на достаточность материалов для выполнения задачи и наличие в задаче сформулированных исчерпывающих требований к результату оказания услуг. При недостаточности - запрашивает материалы.
 3. Исполняет задачу.
 4. Публикует результаты оказания услуг:
 1. Для задач по публикации: на боевой сервер Заказчика.
 2. Для задач по программированию: в репозиторий исходного кода и на боевой сервер Заказчика.
 3. Для всех прочих задач: непосредственно в комментарий к задаче, прилагаемый файл к задаче и т.д.
 5. Комментирует выполненную задачу, обязательно предоставляя:
 1. Ссылку на результат по задаче.
 2. Скриншот результата по задаче.
 3. Развернутое описание, как исполнен каждый пункт требований к задаче.
 6. Передает задачу на сдачу-приемку.

10. Управление задачами в договоре с расчетами по часам

1. Объем затраченных нормо-часов на оказание услуг по каждой задаче подлежит отражению Исполнителем в комментариях к ней в системе управления задачами Исполнителя.
2. После завершения оказания услуг по задаче сотрудник Исполнителя указывает количество затраченных нормо-часов, после чего передает задачу на приемку Заказчику.
3. Затраченные нормо-часы по задаче округляются до целого часа вверх.
4. Исполнителем указываются исключительно нормо-часы, затраченные основным сотрудником Исполнителя по данной задаче. Трудозатраты вспомогательного персонала (менеджера, бухгалтера и т.д.) в производственных задачах не учитываются. Однако, если задача разбивается на подзадачи с получением самостоятельного результата для Заказчика в каждой из подзадач (например: сбор требований и составление технического задания, инфраструктура, проектирование, дизайн, интеграция, программирование... по 1 исходной задаче «сделать на сайте модуль Х»), то затраченные нормо-часы указывает каждый из непосредственных Исполнителей в подзадаче.
5. Трудозатраты вспомогательного персонала указываются в случае, когда он является непосредственным исполнителем по задаче (например, «предоставьте дополнительный отчет», «проконсультируйте нас по вопросу», «подпишите и направьте нам акт сверки взаиморасчетов», «встреча для сбора требований», «встреча для демонстрации результата», «поговорить со смежником», «отправьте нам внеочередные документы курьером» и т.д.).
6. В случае предоставления Заказчиком немотивированных возражений к задаче (к Акту сдачи-приемки услуг за отчетный период), направленных в том числе на оказание Исполнителем дополнительных (иных) услуг, ранее не входящих в объем заявки, Исполнитель создает новую задачу, дополнительно затраченные нормо-часы отражаются дополнительно.
7. В случае предоставления Заказчиком мотивированных возражений, таковые подлежат устранению за счет Исполнителя, дополнительно затраченные нормо-часы в данном случае Исполнителем не отражаются в комментариях к задаче.
8. Исключением являются мотивированные возражения вида «требование было, но вообще не было исполнено Исполнителем». В этом случае Исполнитель трудозатрат на данное требование ранее не понёс, а нормо-часы будут впервые затрачены и указаны Исполнителем в процессе исправления мотивированного возражения.
9. По завершении отчетного периода в адрес Заказчика в порядке Договора одновременно направляются Акт сдачи-приемки услуг, отчет и счет на оплату отчетного периода.
10. В отчете за текущий период отражаются задачи, услуги по которым завершены в указанном отчетном периоде.
11. В текущем отчете также отражаются задачи, услуги по которым не завершены в указанном отчетном периоде в объеме заявки, но прекращены/приостановлены в одном из следующих случаев:
 1. По инициативе Заказчика;
 2. По инициативе Исполнителя ввиду невозможности/затруднительности дальнейшего оказания услуг по объективным причинам.
12. В указанных случаях в текущем отчете отражаются задачи в объеме фактически затраченных нормо-часов в отчетном периоде до прекращения/приостановки оказания услуг.

11. Управление задачами в договоре с оценкой задач

1. Настоящий раздел Регламента определяет порядок оказания услуг по договору на обслуживание и развитие сайта согласно Частным техническим заданиям (далее также – ЧТЗ), порядок определения стоимости услуг по договору и ее оплаты.
2. На основе поступившей заявки Исполнитель составляет для Заказчика ЧТЗ с указанием детального описания услуг, трудозатрат (в нормо-часах), их стоимости (в рублях) и сроков оказания (в рабочих днях), указанное ЧТЗ направляет Заказчику одним из доступных способов: на Email Заказчика, указанный в договоре, через ЭДО, в системе управления задачами Исполнителя.
3. Полученное Заказчиком ЧТЗ подлежит согласованию последним путем проставления на нем подписи уполномоченного на подписание лица и печати организации/ИП (при наличии) и обратной отправке Исполнителю в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня его получения одним из доступных способов, указанных в п. 2.2 настоящего Регламента.
4. Дата получения Исполнителем от Заказчика ЧТЗ, подписанного и заверенного печатью (при наличии), считается датой согласования Заказчиком ЧТЗ.
5. После получения Исполнителем согласованного со стороны Заказчика ЧТЗ Исполнитель приступает к оказанию услуг в согласованный с Заказчиком срок.
6. Оказанные по ЧТЗ услуги подлежат сдаче Исполнителем и приемке Заказчиком по Акту сдачи-приемки

услуг в порядке и срок, определенные договором.

12. Сдача-приемка задач

1. Исполнитель направляет задачу на приемку Заказчику путем перевода её в статус "Исполнена" и назначению на Заказчика в системе управления задачами.
2. Если Заказчик принимает задачу, то он закрывает её в системе управления задачами, переводя в статус "Закрето" с любым подтверждающим комментарием.
3. В случае наличия мотивированных возражений Заказчик возвращает задачу Исполнителю, переоткрывая задачу и указывая мотивированные возражения в комментарии к задаче.
4. В случае появления от Заказчика мотивированных возражений по оказанию услуг и их принятию Исполнителем Исполнитель создаёт в системе управления задачами новые задачи типа "Ошибка". Принятые Исполнителем мотивированные возражения исправляются Исполнителем за свой счет. В отчеты Исполнителя мотивированные возражения не включаются.
5. Исполнитель не имеет права оказывать услуги по немотивированным возражениям, уточненным требованиям к задаче из комментариев к задаче, переписки и т.д. При их фактическом появлении Исполнитель обязан создать в системе управления задачами новую задачу типа «Задача» и вынести вновь поступившие требования в новую задачу. Новая задача приоритизируется и исполняется отдельно и не влияет на приемку исходной задачи.
6. В случае игнорирования Заказчиком направленной на приемку задачу, применяются положения автоприемки из договора.
7. Заказчик при направлении любой отдельной задачи 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 приемки Заказчиком каждой задачи или релизами по отдельным заявкам Заказчика на выкладку заявки/заявок - в зависимости от указания Заказчика, полученного в исходной задаче.
8. В случае исполнения задачи по требованию Заказчика не на боевом сервере, перенос результатов на боевой сервер выполняется по отдельной задаче Заказчика, сдача результатов на тестовом сервере является окончательной для данной исходной задачи.

13. Работа со смежниками

1. Взаимодействие со смежниками оформляется путем подписания тремя сторонами (Заказчик, Исполнитель, Смежник) документов, описывающих взаимодействие смежных систем, совместное оказание услуг и т.д. Например, «Техническое задание на интеграцию с описанием протоколов обмена», «Регламент взаимодействия при выполнении заявок» и т.д.
2. Составление таких документов, любые другие взаимодействия со смежниками оформляются заявками Заказчика на оказание услуг.
3. Если смежник является «облачным сервис-провайдером» и не осуществляет персональное взаимодействие, Заказчик предоставляет документацию по сервису и несёт полную ответственность за работоспособность сервиса согласно предоставленной документации.
4. Непосредственное оказание услуг по заявкам, исполняемых совместно со смежниками (далее — «заявка со смежниками»), начинается с момента согласования тремя сторонами документов по взаимодействию со смежником, задействованным в оказании услуг по заявке, а также исполнения общих требований к началу работы по заявке согласно договору и настоящему Регламенту.
5. Ответственность за реализацию заявок со смежниками, а также последующую работоспособность результатов оказания услуг по данным заявкам несёт Заказчик.
6. Услуги генерального подрядчика по управлению смежниками могут быть оказаны Исполнителем по дополнительному соглашению между Сторонами. Услуги генерального подрядчика подразумевают ответственность Исполнителя за результаты работы по заявкам со смежниками в объеме, согласованном Сторонами в Дополнительном соглашении.
7. Исполнитель предоставляет Смежникам доступ в систему управления задачами Исполнителя.
8. Смежники имеют право подавать Исполнителю заявки на оказание услуг от имени Заказчика.
9. Указанные заявки приравниваются к заявкам Заказчика, Исполнитель обязан оказать услуги по данным заявкам, а Заказчик обязуется принять и оплатить указанные услуги в соответствии с договором и настоящим Регламентом.