# ВИДЫ И ОБЪЁМЫ РАБОТ

# ПО РАСШИРЕННОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ПОРТАЛА «БАЗА ЗНАНИЙ» НА БАЗЕ СИСТЕМЫ WEBTUTOR

1. **Общие положения**
   1. Настоящий документ определяет состав работ и порядок взаимодействия Функционального заказчика, Заказчика и Исполнителя при выполнении работ по расширенному сопровождению Портала «База знаний» (далее БЗ) на базе системы WebTutor.
   2. Заказчик – Корпоративная академия.
   3. Функциональный заказчик – Дирекция коммерческого развития, Клиентская служба.
   4. Исполнитель – <наименование контрагента>
   5. В рамках расширенного сопровождения БЗ выполняются доработки существующего функционала и создание нового.
   6. Исполнитель в рамках работ по настоящему документу осуществляет доработку / разработку функционала БЗ как в рамках перечня доработок (Приложение 2), так и по дополнительным заявкам Заказчика и/или Функционального заказчика, не указанным в основном перечне работ.
2. **Виды выполняемых работ**

В рамках расширенного сопровождения БЗ выполняются следующие виды работ:

* 1. Информационное взаимодействие ответственного специалиста Исполнителя с Заказчиком с целью определения и согласования варианта решения, срока исполнения и трудоемкости работ.
  2. Доработка БЗ и внесение изменений в документацию:
* Внесение изменений в БЗ по перечню работ, определенных к реализации;
* Внесение изменений в документацию в соответствии с перечнем работ;
* Передача доработок БЗ и доработанной документации Исполнителем Заказчику.
  1. Тестирование и приемка доработок БЗ:
* подготовка тестового стенда, обновление системы WebTutor на тестовом стенде до последней актуальной версии, используемой Заказчиком;
* проведение функционального тестирования;
* организация, при необходимости, тестирования доработки БЗ в подразделениях Функционального заказчика;
* Доработка функционала БЗ по результатам испытаний.
  1. Установка доработок БЗ в среду функционирования.

1. **Взаимодействующие стороны**
   1. Функциональный заказчик:
   * формирует и дополняет требования к доработке БЗ;
   * согласовывает состав и сроки выполнения работ по доработке БЗ;
   * согласовывает и утверждает программу и методику испытаний (при необходимости);
   * согласовывает и утверждает (при необходимости) измененную документацию;
   * участвует в функциональном тестировании, предварительных, приемочных испытаниях и опытной эксплуатации;
   * участвует в оформлении и согласовании актов и протоколов по результатам функционального тестирования, испытаний и опытной эксплуатации;
   * участвует в установке доработки в среду функционирования в части проверки работоспособности.
   1. Заказчик:
   * координирует процесс выполнения работ по доработке БЗ;
   * проверяет и согласовывает предварительную трудоемкость, стоимость и сроки работ;
   * обеспечивает доступ Исполнителю к тестовому стенду и продуктивной среде для выполнения работ;
   * проверяет работоспособность БЗ в части технической исправности;
   * согласовывает и утверждает программу и методику испытаний;
   * согласовывает и утверждает (при необходимости) измененную документацию;
   * принимает участие в функциональном тестировании, предварительных, приемочных испытаниях и опытной эксплуатации;
   * оформляет акты и протоколы по результатам функционального тестирования, испытаний и опытной эксплуатации.
   1. Исполнитель:
   * выполняет предварительный анализ заявленных работ;
   * выполняет оценку трудоемкости, стоимости и сроков проведения доработок;
   * вносит изменения в БЗ;
   * вносит изменения в комплект эксплуатационной документации, в соответствии с доработками БЗ;
   * предоставляет на согласование программу функционального тестирования, программу и методику испытаний;
   * вносит изменения в БЗ по результатам испытаний;
   * принимает участие в предварительных испытания, опытной эксплуатации и приемочных испытаниях;
   * осуществляет сопровождение внедрения доработок БЗ в режиме опытной и промышленной эксплуатации;
   * по результатам выполненных работ за отчетный период предоставляет:

1) Технический Акт сдачи-приемки работ, включающий отчет о выполненных работах с приложенным расчётом стоимости и трудоемкости работ;

2) Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг) по этапу;

1. **Сроки выполнения работ, отчетность**
   1. Выполнение работ осуществляется по этапам. Содержание, сроки выполнения работ, форма завершения по итогам выполнения работ, приведены в Таблице 1. Указанные этапы, сроки оказания услуг и форма завершения могут быть уточнены условиями Договора.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № этапа | Наименование этапа и содержание услуг | Срок оказания услуг | | Форма завершения этапа |
| Начало | Окончание |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **1** | **Доработка**  **в рамках 1-ого этапа** | **01.03.2019** | **05.06.2019** |  |
| 1.1 | Технорабочее проектирование | 01.03.2019 | 15.03.2019 | -Программа функционального тестирования;  -Протокол внутреннего тестирования БЗ;  -Проекты извещений об изменениях (при необходимости). |
| 1.2 | Доработка функционала | 18.03.2019 | 30.04.2019 | -Пакет с доработанным функционалом;  -Протокол внутреннего тестирования БЗ;  -Принятие решение о возможности установки доработок на тестовый стенд. |
| 1.3 | Функциональное тестирование и внедрение | 06.05.2019 | 05.06.2019 | -Протокол функционального тестирования;  -Технический Акт сдачи-приемки работ, включающий отчет о выполненных работах с приложенным расчётом стоимости и трудоемкости работ;  - Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг) по этапу. |
| 1.4 | Сопровождение БЗ в рамках промышленной эксплуатации | 01.03.2019 | 05.06.2019 | Отчет об оказании услуг по расширенному сопровождению БЗ |
| 2 | **Доработка**  **в рамках 2-ого этапа** | **06.06.2019** | **30.08.2019** |  |
| 2.1 | Технорабочее проектирование | 06.06.2019 | 21.06.2019 | -Программа функционального тестирования;  -Протокол внутреннего тестирования БЗ;  -Проекты извещений об изменениях (при необходимости). |
| 2.2 | Доработка функционала | 24.06.2019 | 31.07.2019 | -Пакет с доработанным функционалом;  -Протокол внутреннего тестирования БЗ;  -Принятие решение о возможности установки доработок на тестовый стенд. |
| 2.3 | Функциональное тестирование и внедрение | 01.08.2019 | 30.08.2019 | -Протокол функционального тестирования;  -Технический Акт сдачи-приемки работ, включающий отчет о выполненных работах с приложенным расчётом стоимости и трудоемкости работ;  - Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг) по этапу. |
| 2.4 | Сопровождение БЗ в рамках промышленной эксплуатации | 06.06.2019 | 30.08.2019 | Отчет об оказании услуг по расширенному сопровождению БЗ |
| 3 | **Доработка**  **в рамках 3-ого этапа** | **02.09.2019** | **29.11.2019** |  |
| 3.1 | Технорабочее проектирование | 02.09.2019 | 16.09.2019 | -Программа функционального тестирования;  -Протокол внутреннего тестирования БЗ;  -Проекты извещений об изменениях (при необходимости). |
| 3.2 | Доработка функционала | 17.09.2019 | 31.10.2019 | -Пакет с доработанным функционалом;  -Протокол внутреннего тестирования БЗ;  -Принятие решение о возможности установки доработок на тестовый стенд. |
| 3.3 | Функциональное тестирование и внедрение | 01.11.2019 | 29.11.2019 | -Протокол функционального тестирования;  -Технический Акт сдачи-приемки работ, включающий отчет о выполненных работах с приложенным расчётом стоимости и трудоемкости работ;  - Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг) по этапу. |
| 3.4 | Сопровождение БЗ в рамках промышленной эксплуатации | 02.09.2019 | 29.11.2019 | Отчет об оказании услуг по расширенному сопровождению БЗ |
| 4 | **Доработка**  **в рамках 4-ого этапа** | **02.12.2019** | **28.02.2020** |  |
| 4.1 | Технорабочее проектирование | 02.12.2019 | 13.12.2019 | -Программа функционального тестирования;  -Протокол внутреннего тестирования БЗ;  -Проекты извещений об изменениях (при необходимости). |
| 4.2 | Доработка функционала | 16.12.2019 | 31.01.2020 | -Пакет с доработанным функционалом;  -Протокол внутреннего тестирования БЗ;  -Принятие решение о возможности установки доработок на тестовый стенд. |
| 4.3 | Функциональное тестирование и внедрение | 03.02.2020 | 28.02.2020 | -Протокол функционального тестирования;  -Технический Акт сдачи-приемки работ, включающий отчет о выполненных работах с приложенным расчётом стоимости и трудоемкости работ;  - Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг) по этапу. |
| 4.4 | Сопровождение БЗ в рамках промышленной эксплуатации | **02.12.2019** | **28.02.2020** | Отчет об оказании услуг по расширенному сопровождению БЗ |

1. **Требования к составу команды Исполнителя**
   1. Состав команды Исполнителя должен включать в себя следующих специалистов:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование роли** | **Функционал** | **Кол-во** |
| 1 | Руководитель проекта / Менеджер | Общая координация работ по проекту, управление командой, бюджетом и рисками проекта | 1 |
| 2 | Разработчик | Разработка (программирование) функционала в системе | 1 |
| 3 | Дизайнер | Разработка дизайна, согласно задачам проекта | 1 |
| 4 | Инженер технической поддержки | Установка доработок на стенд Заказчика, прием, регистрация и обработка обращений Заказчика | 1 |
| 5 | Технический писатель | Подготовка проектной, технической и техно-рабочей документации | 1 |

1. **Требования к схеме взаимодействия в рамках сопровождения**
   1. Общий порядок работы при запросе на доработку / расширение функционала:
      1. Функциональный заказчик направляет Заказчику заявку (требования) на доработку или расширение функционала БЗ с описанием требований и бизнес-логики реализации доработки.
      2. Заказчик анализирует требования на предмет возможности реализации и, в случае положительного решения направляет заявку Исполнителю.
      3. Исполнитель в течение 3 рабочих дней проводит анализ сроков и стоимости реализации доработки. При необходимости запрашивает дополнительную информацию у Заказчика и Функционального заказчика. По результатам анализа Исполнитель направляет Заказчику на согласование срок и стоимость реализации доработки.
      4. Заказчик в течение 3 рабочих дней согласует начало работ или направляет в адрес Исполнителя и Функционального заказчика мотивированный отказ от производства работ.
      5. В случае согласования в п. 6.1.4 начала работ Исполнитель открывает задачу на доработку и приступает к её реализации. В рамках реализации представители Исполнителя, при необходимости, связываются с Функциональным заказчиком с целью уточнения требований и промежуточного согласования результатов доработки.
      6. По окончанию работ над доработкой функционала Исполнитель направляет Заказчику и Функциональному заказчику информацию об окончании работ и протокол внутреннего тестирования доработки. Доработка устанавливается на тестовый стенд Заказчика.
      7. После предоставления необходимых доступов и ролей на тестовом стенде Заказчик и Функциональный заказчик проводят тестирование и приемку функционала.
      8. В случае наличия замечаний Заказчик или Функциональный заказчик направляют их Исполнителю в рабочем порядке. Если суть замечания касается разрабатываемого функционала, описанного в исходном задании – Исполнитель производит необходимые правки. В случае, если замечание является дополнительным требованием, не отраженным в исходном задании – Исполнитель оценивает трудозатратность реализации требования и осуществляется процесс согласования, аналогично п. 6.1.3 – 6.1.4.
      9. В случае отсутствия замечаний (или по результатам их устранения) Заказчик и Функциональный заказчик принимают решение о переносе доработки на промышленный стенд и сроках данного переноса.
      10. Перенос доработки осуществляется силами Исполнителя в сроки, согласованные с Заказчиком.
   2. Общий порядок работы при запросе на техническую поддержку:
      1. Заказчик или Функциональный заказчик направляют запрос на оказание технической поддержки (выполнение работ по администрированию портала или консультированию представителей Заказчика или Функционального заказчика).
      2. В течение 1 рабочего дня Исполнитель оценивает сроки и стоимость реализации запроса, о чем информирует Заказчика и Функционального заказчика.
      3. В случае, если Заказчика и/или Функционального заказчика устраивают предложенные сроки и стоимость, Исполнитель, в сроки согласованные с Заказчиком или Функциональным заказчиком, осуществляет работы по администрированию или предоставляет запрошенную консультацию.

1. **Порядок выполнения работ и отчетность**
   1. После доработки БЗ Исполнитель передает Заказчику с сопроводительным письмом пакет, доработанную документацию. В сопроводительном письме перечисляются все реализованные работы и исправленные ошибки.
   2. Заказчик и Функциональный заказчик проверяют работоспособность БЗ и проводит согласование программы и методики испытаний с заинтересованными подразделениями.
   3. Заказчик и Функциональный заказчик с привлечением, при необходимости, Исполнителя проводят предварительные испытания на предмет соответствия внесенных изменений и исправления ошибок, руководствуясь программой и методикой испытаний.
   4. По результатам испытаний формируются акт и протокол и согласовываются представителями Функционального заказчика, Исполнителя и Заказчика, участвующими в испытаниях. Акт и протокол подписываются представителями Функционального заказчика и Заказчика и утверждаются Заказчиком. Копии утвержденных акта и протокола передаются Функциональному заказчику и Исполнителю.
   5. Исполнитель дорабатывает (при необходимости) БЗ по замечаниям, зафиксированным в акте и протоколе, и представляет по результатам доработок новый пакет с доработками.
   6. Заказчик совместно с Функциональным заказчиком, производит согласование и утверждение изменений в документации БЗ.
   7. По завершению этапа выполнения работ по расширенному сопровождению БЗ Исполнитель предоставляет Заказчику:
      1. пакет с доработанным функционалом, извещения об изменении документации БЗ;
      2. Технический Акт сдачи-приемки работ, включающий отчет о выполненных работах с приложенным расчётом стоимости и трудоемкости работ.
      3. Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг).
   8. Вопросы, возникающие в период оказания услуг по расширенному сопровождению БЗ, обсуждаются на совещаниях, инициатива проведения которых может исходить от Функциональных заказчиков, Заказчика или Исполнителя.

Приложение 1

**Контактные данные ответственных лиц**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ф.И.О.** | **Телефон** | **E-mail** |
| *Заказчик:* |  |  |  |
|  |  |  |
| *Функциональный заказчик:* |  |  |  |
|  |  |  |
| *Функциональный заказчик:* |  |  |  |
|  |  |  |
| *Исполнитель* |  |  |  |
|  |  |  |

Приложение 2

**Примерный состав работ**

### 1-й этап:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование доработки** | **Описание доработки** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |

### 2-ой этап:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование доработки** | **Описание доработки** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |

### 3-ий этап:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование доработки** | **Описание доработки** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |

### 4-ый этап:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование доработки** | **Описание доработки** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |