



«Эффективные Решения»

По всем возникшим вопросам готов ответить
Артур Игоревич | 8 951 894 11 51 info@eradv.ru

Предложение на техническую поддержку корпоративного портала SharePoint

Наши корпоративные клиенты:



ПОЧЕМУ ВЫ БУДЕТЕ РАБОТАТЬ С НАМИ:



МЕНЕДЖЕР ПРОЕКТА

Ответственный человек, который курирует все ваши задачи, держит в курсе разработки и оперативно решает возникшие вопросы с исполнителями.



ВАШ ПРОЕКТ БУДЕТ СДАН В СРОК

Мы соблюдаем сроки, потому что мы одни из тех, кто управляет рисками, требованиями и качеством. Каждый проект вы видите детализировано по каждой задаче и ее статус- это позволяет «держать руку на пульсе»



МЫ ЭКСПЕРТЫ

За 6 летний опыт мы вырастили свою компетенцию, что позволяет заказчику комфортно с нами работать, без срыва сроков.



ПРЕДОПЛАТА ОТ 15%

Мы разбиваем работу на 3-4 этапа, это дает полную прозрачность по срокам и дополнительную гарантию клиенту. На любом этапе вас не устроит результат, вы можете забрать выполненные материалы и продолжить работу без потери сроков.

ПРОЕКТНАЯ КОМАНДА

Участник	Роль в проекте	Общий опыт работы и квалификация
Васильев Игорь	Менеджер проекта (управляет проектом)	2 года. Опыт руководства веб-студией. Опыт разработки сайтов и веб-порталов на SharePoint.
Артур Зиянгиров	Разработчик	3 года До Эффективных Решений работал инженером SharePoint.
Артур Комиссаров	Директор проекта (контролирует ключевые параметры проекта)	3 года.

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ КОРПОРАТИВНОГО ПОРТАЛА

Термины

- Консультация – разъяснение вопросов по функциональности решения, по телефону либо электронной почте, полномочному сотруднику Заказчика;
- Доработка – изменение функционала системы по запросам Заказчика.
- Инцидент – событие, не являющееся частью нормального функционирования системы, отрицательно влияющее на работоспособность и функционал системы.
- Ошибка – инцидент, приводящий к полному или частичному нарушению работы системы, или отдельных модулей системы.

Время сервисной поддержки

- Прием обращений осуществляется с 09.00 до 18.00 (московское время) в рабочие дни по телефону +7 (843) 233-42-92 доб. 4, либо по электронной почте info@eradv.ru;
- Запросы, переданные по другим каналам, не рассматриваются;
- Ответы на обращения осуществляется Исполнителем с 10.00 до 18.00 (московское время) в рабочие дни.

Согласование и учет трудоемкости запросов по консультациям

- Минимальное время на консультацию составляет - 0,5 часа;
- После поступления запроса на письменную консультацию Исполнитель без согласования с Заказчиком может потратить на составление текста консультации не более 0,5 часа. При необходимости выделения большего времени Исполнитель согласует необходимое время с Заказчиком.

Согласование и учет трудоемкости запросов по решениям инцидентов

- Минимальное время решения инцидента составляет - 1 час;
- После поступления запроса на решение инцидента, Исполнитель без согласования с Заказчиком может затратить на выяснение причины инцидента не более 1 часа. Исполнитель имеет право запросить согласование увеличения времени на решение инцидента, предварительно доведя до Заказчика информацию о причинах невозможности устранения инцидента в оговоренные сроки. В случае, если по результатам исполнения запроса на решение инцидента выясняется, что запрос был связан с ошибкой Исполнителя в модулях, то время Исполнителя, затраченное на обработку, анализ и исполнение запроса не учитывается и не оплачивается.

- В случае, если по результатам исполнения запроса на решение инцидента выясняется, что запрос был связан с ошибкой исполнителя, Исполнитель перенаправляет запрос в службу поддержки SharePoint в течение 1-го рабочего дня. Исполнитель сообщает Заказчику ответ службы поддержки SharePoint в течение 1-го рабочего дня с момента его получения.
- В случае если служба поддержки SharePoint сообщит, что инцидент возможно разрешить в только после выпуска пакета обновления SharePoint, исполнение запроса прекращается до появления соответствующего обновления.
- В случае, если работу выполнить невозможно в течении заявленного времени Исполнитель уведомляет Заказчика о причинах и новых сроках реализации задачи.

Иерархия типов запросов в службу поддержки

- I. Вопросы:
 - i. вопрос по функциональности системы;
 - ii. вопрос к техническому специалисту.
- II. Устранение ошибок, диагностика инцидентов:
 - i. некритичная ошибка;
 - ii. критичная ошибка.
- III. Разработка дополнительной функциональности:
 - i. задание на расширение функциональности системы;
 - ii. задание на интеграцию со сторонними приложениями.
- IV. Техническое сопровождение:
 - i. обновление системы;
 - ii. резервное копирование и восстановление.

Таблица приоритетов запросов

Приоритет	Типы запросов	Описание приоритета	Время реакции (не более) рабочих часов	Время (рабочих часов) разрешения запроса или понижения его критичности
П1 (критический)	I. Устранение ошибок, диагностика инцидентов: - критичная ошибка (система не функционирует).	Критичные ошибки. Система полностью неработоспособна (невозможен запуск системы, долговременное зависание).	1	6
П2 (высокий)	I. Устранение ошибок, диагностика инцидентов: - критичная ошибка (сбои в работе отдельных модулей).	Критичные ошибки. Сбои в работе отдельных модулей системы.	2	9

Приоритет	Типы запросов	Описание приоритета	Время реакции (не более) рабочих часов	Время (рабочих часов) разрешения запроса или понижения его критичности
ПЗ (стандартный)	<p>I. Вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вопрос по функциональности системы; - вопрос к техническому специалисту. <p>II. Устранение ошибок:</p> <ul style="list-style-type: none"> - некритичная ошибка (система функционирует); <p>IV. Техническое сопровождение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - резервное копирование и восстановление. 	<p>1) Вопросы (пользовательские и технические).</p> <p>2) Некритичные ошибки. Сбои отдельных разработок системы (например, отчеты).</p> <p>3) Запросы, связанные с резервным копированием и восстановлением из резервных копий базы данных.</p>	8	36
П4 (низкий)	<p>I. Устранение ошибок, диагностика инцидентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - некритичная ошибка (система функционирует); 	<p>1) Некритичные ошибки. Ошибки в документации, опечатки пользовательского интерфейса, опечатки в отчетах.</p>	24	Исправление некритичных ошибок - 60 часов

Отчет исполнителя

№	Дата поступления инцидента	Дата разрешения инцидента	Краткое описание запроса	Приоритет (критичность) запроса	Время разрешения запроса

СТОИМОСТЬ

Рекомендуемая стоимость (может измениться на этапах согласования).

Текущая стоимость рассчитана по составу и предоставленной информации от заказчика

**1500 руб/человеко-
час.**

Стоимость технической поддержки корпоративного портала указана без НДС.

Статья расходов	Затраченных часов	Стоимость (руб.) без НДС
Техническая поддержка корпоративного портала SharePoint с показателями SLA из описания процесса взаимодействия по технической поддержке корпоративного портала	1	1 500

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Спасибо за интерес к продуктам и услугам ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ!

Мы надеемся на взаимовыгодное и долгосрочное сотрудничество с нашей компанией!

С уважением,

Комиссаров Артур Игоревич, Коммерческий директор

Компания Эффективные Решения

Ул. Ипподромная 13/99, офис 33

Тел.: (843) 233-42-92, доб. 5

E-Mail: info@eradv.ru

<http://www.eradv.ru>

Уполномоченное лицо:



/ Комиссаров Артур

