

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА DIGITAL ПРОЕКТОВ И СЕРВИСОВ

2023

www.ddplanet.ru

Процесс обработки задач и инцидентов техподдержки

Все задачи обрабатываются в единой системе управления задач – Azure.

Предварительно настраиваются бизнес-процессы для всех типов задач и тикетов SLA: уведомления на указанные email, нотификации.

В соответствии с настроенными бизнес-процессами в задаче устанавливается соответствующий ответственный и срок реакции, исходя из приоритетов (критичности).

Для каждого тикета проставляется прогноз трудозатрат (Original Estimate) и приоритет выполнения относительно других задач.

После согласования Заказчиком, задача переводится в статус To Do и для нее проставляется срок реализации в соответствии с приоритетом (критичностью) и согласованной оценкой трудозатрат.

Дополнительно оперативное взаимодействие по задачам может происходить:

- В рабочее время – в выбранном клиентом канале\мессенджере.
- В нерабочее время – в специальном чате в WhatsApp или Telegram.

Выделенная команда

Менеджер проекта	Координирует работу команды проекта, взаимодействует с Заказчиком по оперативным вопросам
HTML-верстальщик	Готовит HTML-документы на основе дизайн-макетов.
Специалист QA	Проводит различные виды тестирования.
TeamLead	Обладает полной информацией о технической составляющей проекта. Контролирует разработку.
Разработчик	Разработка функционала, настройка сервисов.
Системный администратор	Обеспечивает информационную безопасность, устанавливает и настраивает ПО.

Процесс обработки критических ИНЦИДЕНТОВ (авария, отказ существенной части ПО)

Мониторинг:

- При принятии проекта в базовую поддержку настраивается мониторинг основных показателей, влияющих на работоспособность системы.
- В случае критического сбоя автоматически создается задача в Azure и дежурный отдела системного администрирования получает push-уведомление.

Обработка задач:

- Менеджер проекта получает push-уведомление и в кратчайшие сроки подключает специалиста для анализа и диагностики проблемы.
- Специалист подтверждает проблему (либо отклоняет ее – например, ложное срабатывание системы мониторинга), устанавливает время на решение инцидента и устраняет возникшие неполадки.
- Если прогнозируемое время превышает заданное в SLA Менеджер совместно с клиентом прорабатывает возможные решения: понижение приоритета, запуск проекта из резервной копии и т. д.
- При отсутствии реакции в заданный в SLA срок инцидент эскалируется до начальника отдела.
- По итогам месяца формируется отчет о всех произошедших инцидентах, времени их устранения и принятых мерах.

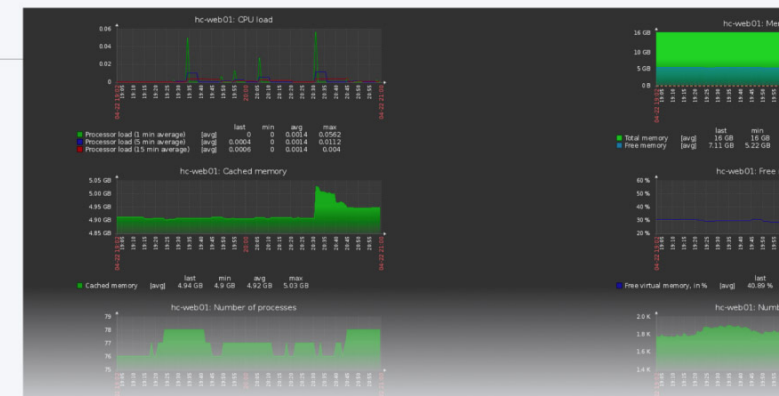


Мониторинг проекта

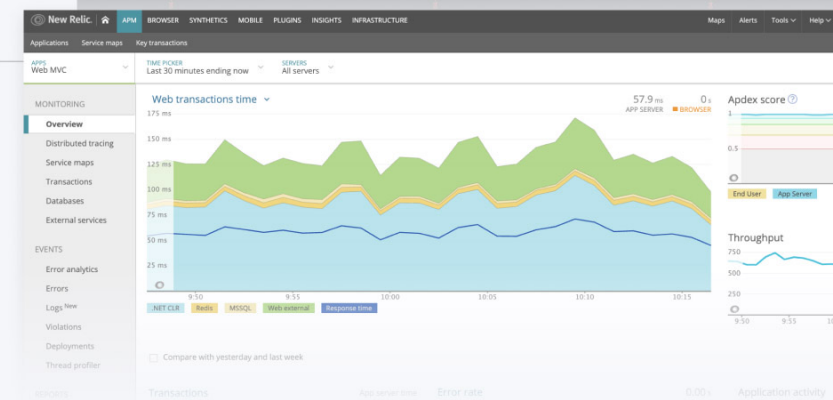
Мы осуществляем трехуровневую систему мониторинга:

- Отчет о ключевых показателях сервера и доступности сервисов (Zabbix).
- Real-Time мониторинг программного кода и его производительности (New Relic).
- Детальные отчеты всех компонентов ПО (ELK).
- Все системы автоматически отправляют уведомления об отклонениях от нормы.
- Мониторинг бизнес-показателей.

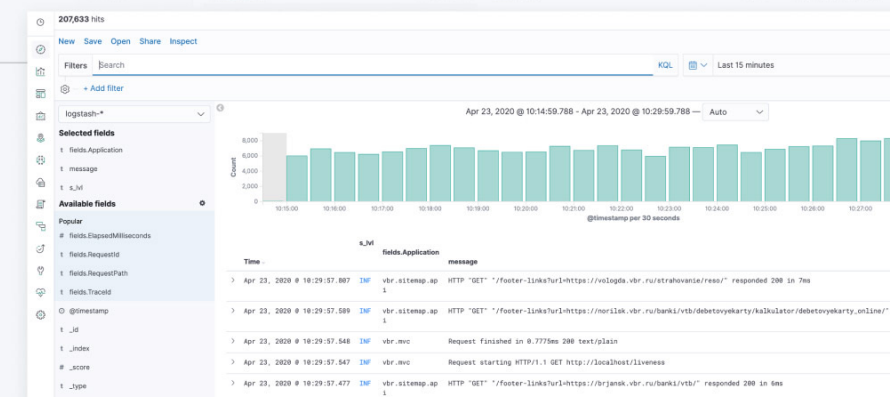
Zabbix



New Relic



ELK



Процесс обработки задач технической поддержки

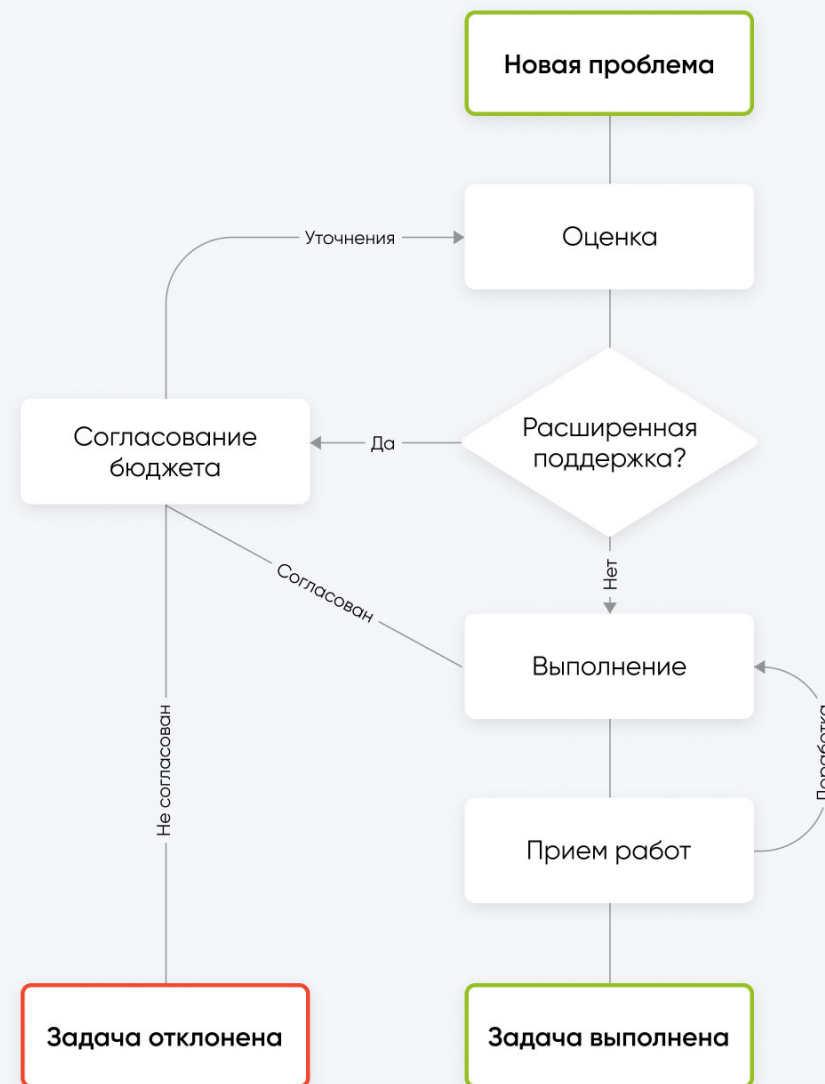
Обычные инциденты:

- Средний и низкий уровни базовой поддержки
- Расширенная поддержка

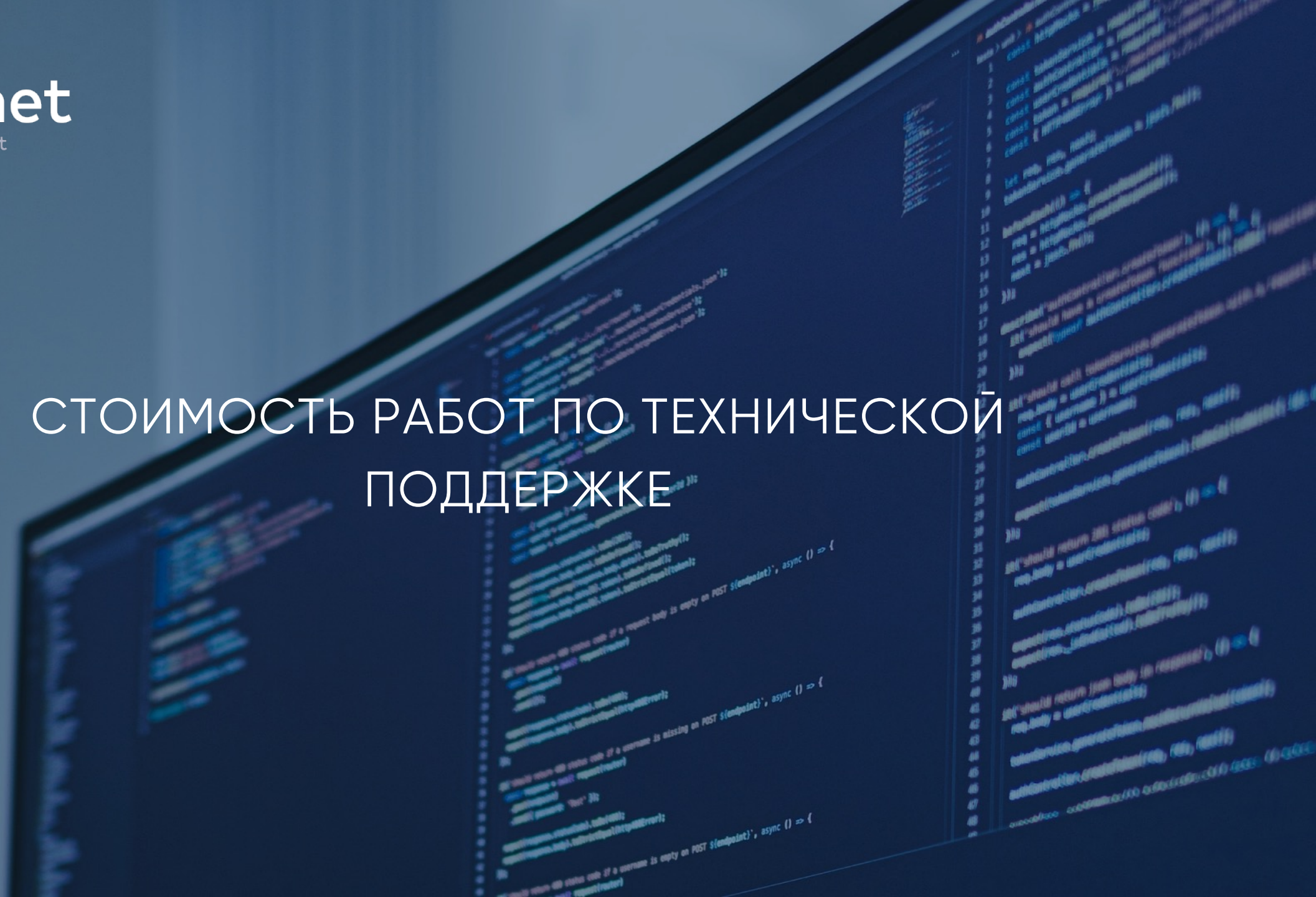
Менеджер проекта:

- Получает уведомление о новой задаче в штатном режиме.
- В течение установленного в SLA времени совместно с командой проводит первичную аналитику.
- Согласовывает с клиентом:
 - Время исполнения задачи
 - Необходимые ресурсы
 - Бюджет (в случае расширенной поддержки)
 - Сроки и приоритет
 - Дополнительные условия
 - Промежуточные точки контроля и согласований
- В течение озвученного срока отражает ход выполнения задачи в Azure.

По итогам месяца формируется отчет о выполненных задачах и соблюдении SLA.



СТОИМОСТЬ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ



Мы предоставляем следующие виды поддержки:

Гарантийная поддержка

- В течение 12 месяцев после сдачи проекта – бесплатно.
- Продлевается при условии базовой технической поддержки.

Базовая техническая поддержка

(поддержка работоспособности)

- Системное администрирование: резервное копирование, мониторинг 24\7, обновление ПО.
- Хостинг (опционально).
- Обработка инцидентов, связанных с работой проекта.
- SLA

Расширенная техническая поддержка

(доработка и развитие)

- Изменение существующего и разработка нового функционала.
- Гибкое формирование месячных пакетных предложений на выделенный объем команды.
- Возможность подключения любых имеющихся специалистов компании сверх «пакета».
- SLA

Первый месяц работы

Инсталляционный пакет

Задача	Часы	Стоимость
Управление проектом	10	23500
Изучение проекта разработчиками	12	32640
Разворачивание площадок (разработка, тестовая)	8	23040
Настройка систем мониторинга, алертов	8	19200
Настройка каналов коммуникаций (b24, azure)	3	7200
Проведение ручного и нагрузочного тестирования	20	32640
Итого	49	138240

В первый месяц работы осуществляется организация и настройка необходимой среды разработки и тестирования проекта, выстраиваются все необходимые коммуникации.

Со стороны Заказчика передается исходный код проекта (backup файлов и базы, организуется доступ к GIT и т.п.), документация по проекту.

На изучение кода и документации в первый месяц работы резервируется время специалистов, что в дальнейшем упрощает и ускоряет оценку поступающих в рамках технической поддержки задач.

В таблице приводятся средние значения, которые могут быть скорректированы в зависимости от сложности проекта.

Инсталляционный пакет: 138 240 руб.

Стоимость пакета базовой техподдержки

Для развития и доработок сайта мы предлагаем зарезервировать ежемесячно команду специалистов:

Специалист	Часы	Стоимость
Руководитель проекта	10	24000
HTML- Верстальщик	10	19000
Team-Lead	5	17500
Разработчик Bitrix	15	36000
Тестирование (ручное)	5	6500
Системный администратор	5	11500
Контент-менеджер	4	4000

В представленном расчете часы распределены исходя из нашего опыта решения задач по технической поддержке проектов и в зависимости от задач проекта могут перераспределяться.

В стоимость работ включены затраты на коммуникации и управление проектом.

Итого: 118 550 руб. в месяц

Стоимость пакета расширенной техподдержки

Для развития и доработок сайта мы предлагаем зарезервировать ежемесячно команду специалистов:

Специалист	Часы	Стоимость
Руководитель проекта	30	72000
Арт-Директор	15	48000
Дизайнер	30	69000
HTML - Верстальщик	30	57000
Тестирование (ручное)	20	26600
Team-Lead	15	52500
Разработчик Bitrix	40	96000
Системный администратор	10	23000
Контент-менеджер	10	10000

В представленном расчете часы распределены исходя из нашего опыта решения задач по технической поддержке проектов и в зависимости от задач проекта могут перераспределяться.

При необходимости возможно привлечение дополнительных ресурсов по нашим ставкам.

Возможно увеличение количество зарезервированных часов при активном развитии проекта.

В стоимость работ включены затраты на коммуникации и управление проектом.

Итого: 453 500 руб. в месяц

Стоимость SLA

Срок реакции и закрытия задач (при невозможности закрыть задачу в указанное время заказчик будет проинформирован об этом):

Приоритет	Кол-во инцидентов	Срок реакции (часы)	Срок закрытия заявки (часы)	Рабочие дни
Немедленный	Не более 3 заявок	1	4	1 день
Срочный	Не более 5 заявок	4	8	2 дня
Высокий	Нет ограничений	8	40	7 дней
Нормальный	Нет ограничений	20	80	14 дней
Низкий	Нет ограничений	40	120	21 день

Работа специалистов в режиме 8x5, ежемесячно – бесплатно с пакетом расширенной техподдержки

Работа специалистов в режиме 24x7, ежемесячно: 30% от бюджета

- *Немедленный (не более 3 (трех) заявок в месяц):* приоритет применяется в случаях ошибки программного продукта, когда полностью блокируется работа пользователей в системе;
- *Срочный (не более 5 (пяти) заявок в месяц):* приоритет применяется в случае частичной блокировки функционала Программного продукта вследствие ошибок в программном продукте;
- *Высокий:* приоритет применяется для задач, приводящих к частичной блокировке функционала Программного продукта по независящим от Исполнителя причинам и несвязанных с разработкой нового функционала;
- *Нормальный:* приоритет применяется для важных, но не срочных задач по оптимизации существующего;
- *Низкий:* приоритет применяется для несрочных и некритичных задач в момент постановки.

**5x8: бесплатно с пакетом техподдержки
24x7: 30% от бюджета**

Ставки специалистов

Специалист		р/час
Управление проектом		
Продюсер		4 000 ₽
Руководитель проекта (CRM & Enterprise)		2 700 ₽
Руководитель проекта		2 400 ₽
Бизнес-аналитик		2 700 ₽
Разработка		
Технический директор		3 200 ₽
Системный архитектор		3 200 ₽
FrontEnd-разработчик	FrontEnd(Lead)	3 500 ₽
	FrontEnd	2 900 ₽
	Html	1 900 ₽
.NET-разработчик	.Net (Lead)	3 500 ₽
	.Net(Senior)	3 100 ₽
	.Net	2 700 ₽
PHP (1С-Битрикс, Фреймворки)	PHP (Lead)	3 500 ₽
	PHP (Senior)	2 900 ₽
	PHP	2 400 ₽
	Bitrix24-интегратор	1 900 ₽
Python-разработчик	Python (Lead)	3 200 ₽
	Python	3 100 ₽

Специалист		р/час
Веб-аналитика		
Веб-аналитик		1 600 ₽
Usability-специалист		1 900 ₽
Интернет-маркетинг		
Ведущий маркетолог		1 900 ₽
Маркетолог		1 600 ₽
Ведущий SEO-специалист		2 300 ₽
SEO-специалист		1 600 ₽
SMM-специалист		1 600 ₽
Внедрение и поддержка		
Тестировщик (авто)		1 900 ₽
Тестировщик (ручное)		1 300 ₽
Контент-менеджер		1 000 ₽
Devops		3 200 ₽
Системный администратор		2 300 ₽
Технический писатель		1 300 ₽
Копирайтер		1 300 ₽

О КОМПАНИИ



(ex. CMS Planet)

основана в 2004 году, специализируется
на создании digital-сервисов
и информационно-аналитических систем

Агентство

Разрабатываем и продвигаем клиентские digital-проекты разной тематики и уровней сложности

Интеграция

Развиваем масштабные высоконагруженные онлайн-сервисы клиентов на постоянной многолетней основе

Собственные проекты

Развиваем собственные крупные проекты: «Выберу.ру» и «МирКвартир.ру», сервис онлайн-поддержки DD Platform

Цифры и факты

Planet
Digital Development

18

Лет на рынке

500+

проектов

Топ
20

Веб-интеграторов
Tagline

Топ
50

Digital Production
Tagline



Победитель отраслевых конкурсов

Наши компетенции



Веб-разработка

- Информационно-аналитические порталы
- Интернет-магазины
- Корпоративные сайты
- Highload



Мобильная разработка

Кроссплатформенные фреймворки (iOS и Android):

- Xamarin
- React Native



Автоматизация бизнеса

- Интранет-системы
- CRM
- Личные кабинеты
- Бизнес-логирование
- BI-аналитика



Наши компетенции



UX/UI-дизайн

- Аудит задач и сценариев
- Прототипы
- Дизайн-макеты
- Адаптив



Техподдержка

- Выделенная команда и менеджер
- Хостинг и системное администрирование
- SLA 24\7



Продвижение

- Настройка веб-аналитики
- Продвижение в поиске
- Контекстная реклама
- Таргетированная реклама



Яндекс

Google



Клиенты

МТС



Alcon



ESTÉE
LAUDER
COMPANIES

GG
ГРАНЕЛЬ



Coca-Cola

P&G

L'ORÉAL
PARIS



