



Действует с 01 сентября 2018 г.

## РЕГЛАМЕНТ внедрения решений по техническим заданиям (ТЗ)

### 1. Общие сведения

- 1.1. ООО “Группа Регион” (далее по тексту “Исполнитель”) осуществляет внедрения программных продуктов с торговой маркой “RegionSoft” (далее по тексту “Продукты”) по техническим заданиям заказчиков, владеющих лицензионными правами на использование этих продуктов на законных основаниях.
- 1.2. Под термином “внедрение” понимается установка продуктов на совместимые устройства пользователей с использованием совместимых технологий, настройка объектов с помощью конструкторов, модификация продуктов с целью придания им новых функциональных возможностей, адаптация продуктов к условиям индивидуальной среды использования, включая создание программных сценариев и скриптов, а также проведение обучения и методических консультаций пользователей работе с продуктами.
- 1.3. Сложность каждого внедрения определяется индивидуально в виде трудоемкости его выполнения и выражается в нормо-часах. В типовом случае любое внедрение всегда является платным, а его стоимость определяется в техническом задании (далее по тексту “ТЗ”).

### 2. Подготовка технического задания (ТЗ)

- 2.1. ТЗ – это формализованный документ, оговаривающий полный комплекс работ, которые должны провести инженеры исполнителя в рамках внедрения. Для качественного составления ТЗ инженеры проводят устное или письменное анкетирование заказчика, чтобы понимать цели внедрения и индивидуальные особенности учета, принятые у заказчика.
- 2.2. Задание на подготовку ТЗ дает заказчик в виде запросов в свободной форме. Заказчик перед подготовкой списка запросов должен внимательно изучить типовой продукт, который он планирует внедрять и четко определить, какие функциональные возможности продукта требуют модификации или доработки. На основании их анализа инженер исполнителя подготавливает ТЗ, которое должно быть сформулировано на понятном языке для обеих сторон, а заказчик изучает его и согласовывает, если оно соответствует его требованиям. ТЗ должно содержать исчерпывающие данные о всех планируемых работах, их трудоемкость в нормо-часах, класс, стоимость согласно прейскуранту исполнителя, а также ориентировочный срок исполнения.
- 2.3. ТЗ должно содержать сведения об уполномоченных сотрудниках за взаимодействие между исполнителем и заказчиком (по одному специалисту с каждой стороны). В рамках будущего внедрения все взаимодействия сторон должны осуществляться между этими уполномоченными сотрудниками. Если в процессе внедрения у линейных сотрудников заказчика возникают вопросы, они должны передавать эти вопросы уполномоченному со стороны заказчика, а тот в свою очередь, при возникновении необходимости, транслирует их уполномоченному со стороны исполнителя.
- 2.4. Под классом работ подразумевается уровень сложности реализации поставленных задач. Используется 4 уровня класса трудоемкости работ:
  - **1 нормо-час = 1200 руб.** Разработка технического задания, включающая дистанционный аудит бизнес-процессов заказчика, формирование документа ТЗ, осмечивание трудоемкости работ, процесс согласования документа с заказчиком. При необходимости личного аудита (проведения личных переговоров и присутствия инженеров исполнителя на территории заказчика) к стоимости добавляются транспортные расходы, расходы на проживание инженеров в гостинице на период такого аудита, а также командировочные.
  - **1 нормо-час = 1600 руб.** Разработка и изменение печатных форм отчетов и простых программных сценариев на стороне RegionSoft CRM. Минимум 0,5 часа при проведении дистанционных работ.
  - **1 нормо-час = 1900 руб.** Разработка интерактивных форм интерфейса, журналов и механизмов, программных сценариев с использованием RegionSoft Application Server, в том числе для управления механизмами KPI и Бизнес-процессами. Минимум 1 час при проведении дистанционных работ.

- **1 нормо-час = 2200 руб.** Работы, связанные с любой интеграцией с внешними программами и сервисами, в том числе с IP-телефонией, RegionSoft VoIP-Connector и RegionSoft SIP-Phone, продуктами 1С, торговым и телекоммуникационным оборудованием. Минимум 1 час при проведении дистанционных работ.
- 2.5. Подготовка ТЗ является платной услугой и оплачивается заказчиком авансом. Стоимость подготовки ТЗ оценивается по прогнозу затраченного на его подготовку времени из расчета 1200 руб. за час работы, но не менее 2400 рублей. Если по факту выполнения работ на подготовку ТЗ ушло времени больше, чем было запланировано, и это увеличение является объективным (множественные изменения со стороны заказчика, затягивание заказчиком согласования ТЗ и др.), то исполнитель имеет право выставить заказчику счет на доплату.
  - 2.6. Если планируется крупное внедрение, которое может занимать несколько месяцев, весь процесс внедрения должен быть разбит на этапы. В этом случае оплата, выполнение работ и их сдача происходят поэтапно.
  - 2.7. Исполнитель может отказаться от включения в ТЗ работ, выполнение которых должно изменить логику работы существующих механизмов в неверном с точки зрения исполнителя направлении или вносит существенные изменения во внутреннюю архитектуру продукта. Также исполнитель оставляет за собой право отказаться от выполнения любых доработок, которые он сочтет неуместными в данном продукте.

### 3. Начало работ

- 3.1. Исполнитель приступает к работам, связанным с подготовкой ТЗ строго после оплаты стоимости подготовки ТЗ. В дальнейшем в ТЗ должны быть учтены оплаченные ранее работы по подготовке ТЗ отдельным пунктом.
- 3.2. После подписания обеими сторонами согласованного ТЗ и его оплаты со стороны заказчика, ТЗ попадает в очередь ожидания начала работ. Срок ожидания начала работ зависит от загруженности отдела внедрения исполнителя и должно быть оговорено с заказчиком в ТЗ. Время ожидания не должно превышать 1 календарного месяца.

### 4. Процесс выполнения работ

- 4.1. Все работы, связанные с модификацией и адаптацией продуктов, проводятся на стороне исполнителя. Работы, связанные с действиями на стороне заказчика, а также обучение и презентации выполняются сотрудниками исполнителя в виде управления удаленным рабочим столом с помощью специальной утилиты RegionSoft Support, которая доступна на сайте исполнителя (<http://regionsoft.ru/loader.php?src=support>).
- 4.2. В процессе выполнения работ заказчик вправе обращаться с просьбой о предварительной демонстрации разрабатываемых механизмов, по согласованию с исполнителем.

### 5. Процесс сдачи работ

- 5.1. После того, как работы по ТЗ или его части будут завершены, исполнитель передает заказчику результаты работ в виде электронных файлов или устанавливает результаты работ на устройства заказчика под ключ (зависит от способа, утвержденного в ТЗ) и извещает об этом заказчика внутренним актом передачи результатов доработки на тестирование, который подписывается заказчиком, а скан подписанного акта пересылается исполнителю.
- 5.2. Заказчик проводит тестирование переданных ему результатов доработки в течение 3-х рабочих дней, если иной срок не установлен в ТЗ. По результатам тестирования, при наличии замечаний, заказчик составляет список замечаний со ссылкой каждого замечания на пункт ТЗ, к которому это замечание относится. Если на следующий день после окончания отведенного срока тестирования от заказчика не поступило замечаний, то считается, что работы приняты без замечаний, и исполнитель направляет в адрес заказчика акт сдачи-приемки выполненных работ, который заказчик подписывает безусловно и направляет подписанный скан акта исполнителю. Если в отведенный для тестирования срок заказчик не предоставил список замечаний и не прислал скан или оригинал акта, то работа считается принятой.
- 5.3. При получении списка замечаний от заказчика, исполнитель рассматривает их на предмет соответствия ТЗ. Если замечания обоснованы и соотносятся с ТЗ, то такие замечания подлежат устранению. Если замечание не относится к ТЗ и не является ошибкой, то такое замечание должно быть квалифицировано как дополнительное задание к существующему ТЗ, осмечено и включено в новое ТЗ.
- 5.4. Если в ТЗ предусмотрена отладка, то дополнительное задание, описанное в предыдущем абзаце, может быть устранено без составления дополнительного ТЗ и без дополнительной оплаты со стороны заказчика, при условии, что совокупный объем отладки укладывается в норматив, который заложен в ТЗ.
- 5.5. **Отладка** – это процесс, который начинается в момент ввода в эксплуатацию доработанного продукта. Часто возникает ситуация, когда стороны могут не учесть некоторых особенностей (инфраструктуры, правил учета и т.д.) заказчика, которые выявляются только после начала реальной эксплуатации результатов работ, строго выполненных в

соответствии с ТЗ. Следовательно, трудозатраты на обработку этих особенностей, не отражены в исходном ТЗ. Поэтому рекомендуется при подготовке ТЗ включать отладку, составляющую в среднем 15% от общего объема работ по ТЗ. Если отладка в ТЗ учтена не была, но в процессе ввода в эксплуатацию возникла потребность в проведении дополнительных работ, которые не были учтены в ТЗ, эти дополнительные объемы работ должны быть оплачены заказчиком в полном объеме.

5.6. После устранения замечаний исполнитель вновь передает заказчику результаты доработки и внутренний акт. Так продолжается до тех пор, пока не будут устранены все замечания. Отказ от подписания акта сдачи-приемки выполненных работ по причинам, не относящимся к ТЗ, недопустим.

5.7. В процессе реализации работ может сложиться ситуация, когда из-за технических особенностей невозможно устранить все замечания заказчика. В этом случае заказчик может потребовать уменьшения стоимости работ по данному этапу соразмерно трудоемкости не подлежащей устранению проблемы в общем механизме, осмеченной в ТЗ.

## **6. Выполнение работ без технического задания**

6.1. Мелкие работы, которые в совокупности могут занять не более 3-х нормо-часов, могут выполняться без подготовки и подписания технического задания. В этом случае описание работ определяется в примечании к счету, а оплата услуг заказчиком осуществляется на основании этого счета.

RegionSoft Developer Studio

