

Соглашение об уровне сервиса технической поддержки АСР «LANBilling» сервисный пакет «Стартовый».

1. НАЗНАЧЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее соглашение определяет порядок и уровень качества предоставления Услуг, приведенных в Перечне услуг. В соглашении определяются показатели качества и методика их оценки, а также приводится регламент оказания услуг технической поддержки.

2. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

2.1 Сокращения

2.1.1 АСР LANBilling – Автоматизированная Система Расчетов LANBilling.

2.1.2 ТП – Техническая поддержка.

2.2 Определения терминов.

2.2.1 Экземпляр – программное обеспечение, установленное у Заказчика.

2.2.2 Техническая поддержка – помощь Заказчику в эксплуатации Экземпляра АСР LANBilling, включающая поддержание в рабочем состоянии, восстановление в случае сбоев или отказов в работе в соответствии с функционалом действующей версии и релиза.

2.2.3 Аварийная ситуация (Инцидент) – работа экземпляра АСР LANBilling не в соответствии с ее декларированным функционалом, описанным в Документации на АСР LANBilling действующей версии и релиза, и создающая угрозу потери или повлекшая потерю или искажение информации о предоставленных услугах клиентам Заказчика, информации о взаиморасчетах с клиентами Заказчика или иной информации в части АСР LANBilling.

2.2.4 Запрос на ТП – оформленный/ая соответствующим образом способами, перечисленными в п. 3.1. настоящего Приложения, инцидент, связанный с функционированием АСР LANBilling.

2.2.5 Эксплуатация – обеспечение штатного предоставления бизнес сервисов на заданном уровне, не связанное с модификацией программного обеспечения.

2.2.6 HelpDesk (Satisfy CRM) – система автоматизации ТП Исполнителя для регистрации и решения инцидентов, позволяющая размещать запрос на ТП через web-форму и получать ответ на запрос посредством чтения информации, размещенной сотрудниками Исполнителя в web-форме. В Satisfy CRM запросы могут размещаться 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, кроме случаев проведения регламентных работ на стороне Исполнителя. Адрес клиентской части Satisfy CRM: <https://client.lanbilling.ru/>.

2.2.7 Действующая версия – версия АСР LANBilling с действующим сертификатом соответствия.

2.2.8 Действующий релиз – совокупность файлов на основе действующей версии АСР LANBilling, содержащих изменения обновлений кода с целью добавления новых элементов функциональности, а также устранения возможных либо обнаруженных дефектов и несоответствий с декларированным функционалом, описанным в документации на АСР LANBilling к данному релизу. Перечень действующих релизов определяется Исполнителем на момент оказания Услуг.

2.2.9 Документация – описание функционала АСР LANBilling. Обновленные версии Документации доступны для публичного ознакомления по следующему Интернет - адресу: <https://www.lanbilling.ru/technical-information/documentation>.

2.2.10 Нормо-час – удаленное администрирование АСР LANBilling специалистами в течение часа.

2.2.11 Удаленное администрирование – работы, проводимые специалистами ООО «Сетевые решения» на сервере Заказчика, включающие:

- установку, настройку, запуск ядра и агентов АСР LANBilling;
- обновление ядра, агентов АСР LANBilling в рамках действующей версии до действующего релиза;
- установку, настройку, запуск системных модулей ОС, необходимых для штатного функционирования АСР LANBilling (openssl*, perl*, python*, apache, mysql-server);
- настройку платежных систем АСР LANBilling (настройка скриптов взаимодействия с ВПС, за исключением начальной интеграции и тестирования взаимодействия с ВПС).

3. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

3.1. Официальные способы взаимодействия и уведомления:

- HelpDesk;
- электронная почта;
- корреспонденция в бумажном виде с присвоением входящей и исходящей нумерации;

3.2. Запрос на ТП поступает от Заказчика через систему Satisfy CRM (инциденты) в соответствии с регламентом, представленном в п.5 данного Соглашения.

3.3. В случае невозможности оформления запроса через HelpDesk по причине отсутствия связи с web сервером Заказчик оформляет его по электронной почте. В случае оформления запроса по электронной почте Заказчик должен указать Объект и пароль Объекта от интерфейса HelpDesk, для проверки Исполнителем аутентичность Заказчика и исключения влияния третьих лиц на экземпляр АСР LANBilling Заказчика. После получения Запроса на ТП Исполнитель высылает Заказчику уведомление о его получении с указанием входящего номера. В этом случае, Заказчик обязуется продублировать оформление запроса в **HelpDesk** в дальнейшем, при появлении у него такой возможности.

3.4. В случае если Услуги, запрошенные Заказчиком в **HelpDesk** или иным образом, потребует изменение кода АСР LANBilling (кроме случаев выявления Заказчиком в ходе эксплуатации работы АСР не в соответствии с ее декларированным функционалом) или оказание Услуг, не попадающих под действия сервисного пакета, Стороны заключают Договор на работы, в котором указывают состав, сроки и стоимость работ.

3.5. В обязанности Исполнителя входит:

- реагировать на Запросы на ТП, обеспечивая требуемое время реакции на запрос в соответствии с «Соглашением об уровне сервиса по формуле 9x5» в рабочее время с 09:00 по 18:00 по Московскому времени в рабочие дни., приведенным в настоящем Приложении;

- предоставлять рекомендации и/или решение для устранения инцидентов

3.6. В обязанности Заказчика входит:

- своевременно информировать Исполнителя об Аварийной ситуации с экземпляром ACP LANBilling посредством создания соответствующего Запроса на ТП;

- применять рекомендации Исполнителя и/или предоставленные решения инцидентов к экземпляру ACP LANBilling, а также программному обеспечению, необходимому для функционирования ACP (СУБД MySQL, apache+php).

4. ПАРАМЕТРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

4.1. Удаленное администрирование ACP LANBilling в течение 4 нормо-часов в месяц.

4.2. В случае превышения объема Услуг, запрошенных Заказчиком согласно п. 4.1., Исполнитель уведомляет об этом Заказчика и Стороны заключают дополнительный Заказ на требуемое дополнительное количество часов администрирования в соответствии с действующим прайс-листом на момент заключения Заказа.

4.3. Параметры предоставления услуг по обработке инцидентов установлены в Таблице № 1.

Таблица № 1

№ Услуги	Услуга	Режим предоставления сервиса	Показатель	Нормативное время исполнения Услуги (с момента создания инцидента), часа
1	Решение Инцидентов высокого приоритета	9x5	Своевременность оказания услуги	18
2	Решение Инцидентов среднего приоритета	9x5	Своевременность оказания услуги	54
3	Решение Инцидентов низкого приоритета	9x5	Своевременность оказания услуги	90

5. РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

В процессах управления Инцидентами участвуют линия ТП Заказчика и Исполнителя. Взаимодействие между Заказчиком и Исполнителем в рамках процессов осуществляется способами, перечисленными в п. 3.1. настоящего Приложения.

Исполнитель предоставляет Заказчику доступ в HelpDesk Исполнителя.

Заказчик осуществляет Запрос на ТП по инциденту в HelpDesk Исполнителя.

5.1. Процесс управления Инцидентами

Инцидент регистрируется Заказчиком в HelpDesk Исполнителя в виде запроса на ТП.

Запрос на ТП по устранению Инцидента поступает от Заказчика через систему HelpDesk. В случае невозможности оформления запроса на ТП через HelpDesk Заказчик следует условиям п.3.3. настоящего Соглашения.

Запрос на ТП по устранению Инцидента может быть передан в работу Исполнителя только в том случае, если Заказчиком проведен анализ причин – определено, что смежные с ACP LANBilling системы / оборудование функционируют штатно.

Инцидент считается устраненным, когда решение внесено Заказчиком в промышленную систему и функционал ACP работает в соответствии с ее декларированным функционалом, описанным в Документации.

Запросы на ТП в HelpDesk Исполнителя обрабатываются согласно **Регламенту обработки инцидентов.**

5.2. Регламент обработки Инцидентов.

5.2.1. Время оказания услуг типа «Инцидент».

Оказание Услуг типа «Инцидент» ведется в режиме "9 рабочих часов в рабочие дни по Московскому времени".

Примечание: Государственные праздники РФ и выходные дни не являются рабочими днями.

5.2.2. Категории Инцидентов.

Категории Инцидентов по тематике ACP LANBilling

Категория инцидентов #1 (Инциденты с высоким приоритетом):

- Непредоставление сервиса для абонентов одной или нескольких платформ:
 - платформа Интернет — агенты LBarcd, LBinet,
 - платформа VOIP — агент Lbircd,
 - платформа Телевидение - агент LBtv

для 10% и более %% абонентов (не архивные пользователи каждой из платформ), вызванное некорректной настройкой и/или функционированием компонентов ACP LANBilling.

- Невозможность приема платежей (web-интерфейс ACP LANBilling, внешняя платежная система, реестры платежей).

- Недоступность административного веб-интерфейса.

- Непредоставление сервиса для абонентов платформы Цифрового Телевидения для 10% и более %% абонентов (неархивные абоненты)

Категория инцидентов #2 (Инциденты со средним приоритетом):

- Непредоставление сервиса для абонентов одной или нескольких платформ
 - платформа Интернет — агенты LBarcd, LBinet,
 - платформа Телефония VOIP — агент Lbirdc,
 - платформа Телевидение - агент LBtv

для менее 10% абонентов (неархивные пользователи каждой из платформ), вызванное некорректной настройкой и/или функционированием компонентов ACP LANBilling.

- Вопросы работы менеджеров в административном веб интерфейсе (заведение и редактирование пользователей, договоров, учетных записей, назначение тарифов и услуг).

- Вопросы работы клиентов в личном кабинете (оплата картами, изменение тарифного плана, заказ услуг).

- Вопросы списания абонентской платы.
- Вопросы списания за объемные и временные услуги.
- Вопросы генерации документов о начислениях.

Категория инцидентов #3 (Инциденты с низким приоритетом):

- Вопросы формирования стандартных и подключаемых отчетов, печатных форм.
- Вопросы просмотра журнала событий, журнала авторизаций.
- Вопросы создания/редактирования группы пользователей, договоров.
- Вопросы создания/редактирования объединений учетных записей.
- Вопросы создания/редактирования менеджеров.
- Вопросы создания/редактирования поставщиков счетов.
- Вопросы создания/редактирования бланков строгой отчетности.
- Вопросы создания/редактирования RADIUS-атрибутов.
- Вопросы создания/редактирования каталогов, справочника услуг, тарифов.
- Вопросы создания/редактирования пакетов услуг.
- Вопросы работы клиентов в личном кабинете (просмотр статистики, историй списаний, самостоятельное назначение смены тарифов, добровольной блокировки и выгрузки документов).
 - Встроенный функционал HelpDesk.
 - Консультации по работе ACP LANBilling.

При создании запросов на ТП следует придерживаться правила “один запрос на одну тему”, не смешивая в одном запросе на ТП вопросы на разные темы. Исключение составляют запросы на ТП информационного характера, которые не требуют диагностики для решения.

5.2.3. Этапы обработки инцидента.

5.2.3.1. Уточнение категории инцидента

Сотрудники Исполнителя по согласованию с Заказчиком могут изменить категорию инцидента, выставленную Заказчиком, если она не соответствует категории Инцидента. При этом вносится соответствующая запись в инцидент с указанием ФИО от Заказчика согласовавшем изменение категории запроса.

После создания инцидента Заказчиком статус запроса – "Новый".

После изменения категории инцидента (если требуется) сотрудниками Исполнителя статус инцидента - "Требуется реакция" (в случае простых запросов, не требующих диагностики) либо "Диагностика".

5.2.3.2. Проведение диагностики.

Результатом диагностики должно стать предоставление решения инцидента либо нахождение причины описанной ситуации. Т.к. в процессе диагностики может потребоваться дополнительная информация, сотрудники Исполнителя вправе запросить дополнительную, релевантную запросу, информацию у Заказчика.

Если во время диагностики сотрудники Исполнителя запросили дополнительную информацию, статус инцидента – "Ожидание".

Если во время диагностики сотрудники Исполнителя предоставили решение инцидента, статус запроса – "Ожидание".

5.2.3.3. Этап решение Инцидента.

Результатом этапа решения инцидента является предоставление решения сотрудниками Исполнителя, статуса запроса - «Ожидание».

5.2.3.4. Этап закрытия Инцидента.

Перевести инцидент в статус «Завершен» может:

- Сотрудник Заказчика при подтверждении работоспособности предоставленного решения инцидента.
- HelpDesk Исполнителя в автоматическом режиме при нахождении инцидента в статусе «Ожидание» более 1 месяца.

5.2.4. Расчет времени решения Инцидентов.

5.2.4.1. Расчет времени решения запроса на ТП проводится по формуле: сумма времени нахождения запроса на ТП в статусах, начиная с «Новый» и заканчивая статусом «Завершен» (инцидент решен и закрыт). Из общего времени решения инцидента исключается время пребывания инцидента в статусе «Ожидание».

5.2.4.2. При расчете времени решения учитывается только рабочее время: с 09:00 по 18:00 по Московскому времени в рабочие дни. Таким образом, запрос поступил в 17:00 рабочего дня, допустимое время реакции составляет 8 часов, реакция должна последовать не позднее 16:00 в следующий рабочий день.