

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

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. 3.2. настоящего Соглашения, 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 Телефонная линия – возможность общения Заказчика с Исполнителем по телефонам, приведенным по ссылке: <https://www.lanbilling.ru/contacts>.

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

2.2.9 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.

2.2.10 Документация – описание функционала АСР LANBilling. Обновленные версии Документации доступны для публичного ознакомления по следующему Интернет - адресу: <http://www.lanbilling.ru/documentations>.

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

2.2.12 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 действующей 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;
- Телефонная линия Исполнителя.

3.2. Запрос на ТП поступает от Заказчика через систему Satisfy CRM (инциденты) в соответствии с регламентом, представленном в п.5 данного Соглашения. При создании запросов на ТП следует обязательно придерживаться принципа “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.

3.3. В случае невозможности оформления запроса через HelpDesk по причине отсутствия связи с web сервером Заказчик оформляет его по телефонной линии Исполнителя или электронной почте: itdep@lanbilling.ru. В случае оформления запроса по телефону или 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. 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», приведенным в настоящем Соглашении;
- предоставлять рекомендации и/или решение для устранения инцидентов

3.6. В обязанности Заказчика входит:

- своевременно информировать Исполнителя об Аварийной ситуации с экземпляром АСР LANBilling посредством создания соответствующего Запроса на ТП;
- применять рекомендации Исполнителя и/или предоставленные решения инцидентов к экземпляру АСР LANBilling, а также программному обеспечению, необходимому для функционирования АСР (СУБД MySQL, apache+php).

4. ПАРАМЕТРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

4.1. Удаленное администрирование АСР LANBilling в течение 8 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	9
2	Решение Инцидентов среднего приоритета	9x5	Своевременность оказания услуги	36
3	Решение Инцидентов низкого приоритета	9x5	Своевременность оказания услуги	72
4	Решение запросов на ТП, не являющиеся Инцидентами.	9x5	-	-

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 Соглашения.

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. Для уточнения и дополнения данных по Инцидентам также может использоваться телефонная линия Исполнителя.

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 АСР LANBilling системы / оборудование функционируют штатно.

Инцидент считается устраненным, когда решение внесено Заказчиком в промышленную систему и функционал АСР 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 по рабочим дням".

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

5.2.2. Категории Инцидентов.

Категории Инцидентов по тематике АСР LANBilling

Категория инцидентов #1 (Инциденты с высоким приоритетом):

- Непредоставление сервиса для абонентов одной или нескольких платформ:
 - платформа Интернет — агенты LBarcd, LBinet,
 - платформа VOIP — агент Lbirdc,
 - 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 (не архивные 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 Lbird,
 - платформа Телевидение - агент LBtv

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

- Вопросы загрузки первичной информации по трафику платформ Интернет, Телефонии.
- 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, 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 доставщиков 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.

Категория инцидентов #4 (Запросы на ТП, не являющиеся Инцидентами):

- Вопросы по работе системы HelpDesk (класс запроса на ТП «Система поддержки (Satisfy CRM)»).
- Вопросы по документированию работы ACP LANBilling (класс запроса на ТП «Документирование»).
- Предложения по доработке ACP LANBilling (статус запроса на ТП «Предложение по доработке», «Запрос на коммерческую доработку»).

Вопросы тестирования новых функций и услуг, не введенных в промышленную эксплуатацию, а также проведение обновлений и иных работ на тестовом стенде (класс запроса на ТП «Тестирование»).

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». 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.