

# Соглашение об уровне сервиса технической поддержки АСП «LANBilling» сервисный пакет «Стандартный».

## 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 АСП 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 АСП 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 АСП LANBilling не в соответствии с ее декларированным функционалом, описанным в Документации на АСП 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 АСП LANBilling.

**2.2.4 Запрос на ТП** – оформленный/ая соответствующим образом способами, перечисленными в п. 3.1. настоящего Приложения, инцидент, связанный с функционированием АСП 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, функционирующая на базе web-сервера по адресу <https://hd.lanbilling.ru>, позволяющая размещать запрос на ТП через web-форму и получать ответ на запрос посредством чтения информации, размещенной сотрудниками Исполнителя в web-форме. Полное описание системы Satisfy CRM расположено по адресу: <http://helpdesk2.ru/opisanie>. 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 АСП LANBilling с действующим сертификатом соответствия.

**2.2.8 Действующий релиз** – совокупность файлов на основе действующей версии АСП 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 АСП LANBilling к данному релизу. Перечень действующих релизов определяется Исполнителем на момент оказания Услуг.

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

**2.2.10 Нормо-час** – удаленное администрирование АСП 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 АСП LANBilling;
- обновление ядра, агентов АСП LANBilling в рамках действующей версии до действующего релиза;
- установку, настройку, запуск системных модулей ОС, необходимых для штатного функционирования АСП LANBilling (openssl\*, perl\*, python\*, apache, mysql-server);
- настройку платежных систем АСП 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 АСП 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 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 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 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 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 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 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 Lbircd,
  - 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 согласовавшего 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 решения 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.