

# **УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ**

## **СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ (SLA) ПО РАСШИРЕННОМУ СЕРВИСНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ СИСТЕМЫ АКТИВАЦИИ УСЛУГ**

**Санкт-Петербург,**

**2021 г.**

## Содержание:

<b><u>1.</u></b>	<b><u>ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ.</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>2.</u></b>	<b><u>ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>3.</u></b>	<b><u>ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ И РЕГЛАМЕНТ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ.</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>4.</u></b>	<b><u>ФУНКЦИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ЗАКАЗЧИКА</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>5.</u></b>	<b><u>ОБРАБОТКА ЗАЯВОК ЗАКАЗЧИКА И ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ.</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>6.</u></b>	<b><u>ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>7.</u></b>	<b><u>ПРИОРИТЕЗАЦИЯ ЗАЯВОК.</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>8.</u></b>	<b><u>ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>9.</u></b>	<b><u>АДМИНИСТРАТИВНАЯ ЭСКАЛАЦИЯ.</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>10.</u></b>	<b><u>ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЕТОВ.</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>11.</u></b>	<b><u>ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ.</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>12.</u></b>	<b><u>ФИНАНСОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ КОЭФФИЦИЕНТА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ.</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>13</u></b>	<b><u>СПЕЦИФИКАЦИЯ СИСТЕМЫ</u></b>	<b><u>12</u></b>

## 1. Предмет Соглашения.

Соглашение об уровне предоставляемых услуг (Service Level Agreement, SLA) по технической поддержке системы активации услуг (далее – «Системы») компании ПАО «Ростелеком», расположенной по адресу Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д.20 лит.А, помещение 3-2, (далее – «Соглашение») является основным документом, определяющим количество, объем, состав услуг по технической поддержке Системы Заказчика (далее – «Услуги»), предоставляемых Исполнителем Заказчику.

Целью настоящего документа является взаимно согласованное Сторонами детальное описание Услуг, порядок их предоставления, а также определение качественных показателей уровня предоставляемых Услуг и их взаимосвязь со степенью ответственности Исполнителя за их несоблюдение.

## 2. Термины и определения.

**«Время реакции»** на заявку – это промежуток времени с момента регистрации заявки Исполнителем до принятия заявки в работу инженером соответствующей квалификации.

**«Инцидент»** - инцидентом считается отклонение в функционировании Системы от требований технической документации, включенной в комплект Системы при ее приобретении Заказчиком.

**«Инженер Заказчика»** - дежурный специалист Заказчика, осуществляющий техническую поддержку Системы, первичную диагностику и устранение неисправностей.

**«Сервисный Инженер»** - дежурный специалист Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку Системы Заказчика и выезд к Заказчику для устранения неисправности.

**«Приоритет Заявки»** - степень важности и срочности решения указанной в Заявке проблемы с соответствующим уровнем вмешательства в зависимости от значимости неисправности и степени влияния проблемы на бизнес Заказчика.

**«ЦТП»** - центр технической поддержки Исполнителя

## 3. Перечень Услуг и регламент их предоставления.

Перечень основных задач расширенного сервисного обслуживания Системы Заказчика и регламент их предоставления указан в **Таблице 1**.

*Таблица 1. Перечень Услуг.*

№ п/п	Наименование услуги	Регламент предоставления
1.	Регистрация Заявок на техническую поддержку Системы Заказчика от	Круглосуточно, по факту

№ п/п	Наименование услуги	Регламент предоставления
	инженеров Заказчика через портал Исполнителя, либо по телефону или e-mail ЦТП Исполнителя.	поступления Заявок.
2.	Предоставление консультаций по эксплуатации Системы инженерам Заказчика.	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по факту поступления Заявок.
3.	Предоставление консультаций по возможностям и срокам настройки или доработки Системы при планировании Заказчиком запуска новых услуг или внедрения на сети Заказчика нового оборудования и платформ предоставления услуг.	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по факту поступления Заявок.
4.	Удаленное исполнение Заявок, связанных с решением проблем, возникающих в процессе эксплуатации Системы (инцидентов).	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по факту поступления Заявок. По инцидентам 1 и 2 приоритета восстановление работоспособности Системы во внерабочее время производится по согласованию сторон.
5.	Выезд специалиста Исполнителя на объект Заказчика для устранения неисправности.*	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по факту поступления Заявок. По инцидентам 1 и 2 приоритета восстановление работоспособности Системы во внерабочее время производится по согласованию сторон.
6.	Привлечение экспертов производителя для решения инцидентов, путем размещения запросов (case) в службе технической поддержки производителя ПО.**	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по факту поступления Заявок. По инцидентам 1 и 2 приоритета восстановление работоспособности Системы во внерабочее время производится по согласованию сторон.

№ п/п	Наименование услуги	Регламент предоставления
7.	Выполнение работ по диагностике и решению проблем с базовым ПО **, по заданиями и рекомендациям службы технической поддержки производителя ПО.	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по факту поступления Заявок. По инцидентам 1 и 2 приоритета восстановление работоспособности Системы во внерабочее время производится по согласованию сторон.
8.	Закрепление за Заказчиком выделенного менеджера проектов Исполнителя, обеспечивающего максимально эффективное выполнение обязательств по поддержке комплекса Заказчика.	Менеджер проектов назначается при заключении Договора.
9.	<p>Ежемесячное профилактическое обслуживание посредством удаленного доступа и/или на объекте Заказчика – включает в себя:</p> <p>Диагностика работоспособности компонентов</p> <p>Диагностика производительности работы</p> <p>Оптимизация настроек системы в соответствии с текущей нагрузкой</p> <p>Анализ использования дискового пространства, очистка логов и временных файлов.</p> <p>Резервирование настроек.</p>	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по рекомендациям Исполнителя или при поступлении заявки от Заказчика.
10.	Предоставление и установка версий ПО с исправленными ошибками.	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по рекомендациям Исполнителя или при поступлении заявки от Заказчика.
11.	Обновление Документации по Системе.	В рабочие дни с 10:00 до 19:00 Московского времени, по мере формирования.

\* Решение о необходимости выезда принимает Исполнитель.

\*\* При наличии действующей сервисной поддержки от производителя.

#### **4. Функции Исполнителя и Заказчика.**

4.1 Все работы по изменению конфигурации Системы, кроме перечисленных в п.4.2, производятся специалистами Исполнителя. Зона ответственности Исполнителя обозначена в п. 8.

4.2 Заказчик своими силами может выполнять следующие работы на объектах:

- Администрирование систем в соответствии с «Руководством администратора».

Любые другие работы по изменению конфигурации Системы специалистам Заказчика выполнять запрещено.

При выявлении Исполнителем случаев изменения конфигурации Системы специалистами Заказчика, приведших к неисправности, работы Исполнителя по восстановлению работоспособности Системы оплачиваются как дополнительная услуга.

4.3 Заказчик обязан предоставить Исполнителю неограниченный удаленный защищенный доступ с пропускной способностью не менее 1Мбит/сек в подсеть, выделенную для Системы. В рамках обеспечения удаленного доступа Заказчик и Исполнитель согласовывают регламент и схему предоставления такого доступа, которые оформляются дополнительным соглашением к Договору.

#### **5. Обработка заявок Заказчика и их классификация.**

Предоставление Исполнителем Услуг осуществляется по Заявкам Заказчика. Заявки направляются Исполнителю в следующем порядке:

5.1 Заявка может быть сформирована по телефону \_\_, через веб-портал \_\_ или по электронной почте на адрес\_\_.

5.2 Заявка должна содержать следующую информацию:

- контактная информация
  - ФИО и контактный телефон лица, направившего Заявку
- тип Заявки
  - инцидент
  - запрос на консультацию
- приоритет Заявки
- детальное описание инцидента или вопроса
- последовательность действий, позволяющая воспроизвести инцидент

5.3 Подтверждением принятия Заявки является уведомление Исполнителя, которое отправляется Заказчику по электронной почте и содержит номер зарегистрированной заявки.

5.4 При поступлении заявки через веб-портал или по телефону Исполнителя назначение приоритета Заявке производит Заказчик. При поступлении заявки через e-mail Исполнителя Заявке присваивается Приоритет 3. Сервисный инженер Исполнителя вправе изменить приоритет заявки в соответствии с Таблицей 3.

5.5 Запросы на решение инцидентов и предоставление консультаций со стороны Заказчика размещают уполномоченные инженеры Заказчика (Таблица 2).

**Таблица 2. Список инженеров Заказчика, уполномоченных на размещение инцидентов и заявок на консультацию.**

<b>№</b>	<b>Фамилия, Имя, Отчество</b>	<b>Должность</b>	<b>Телефон</b>	<b>E-Mail</b>
1	Лукашов Александр Анатольевич	Руководитель группы мониторинга информационных систем	(812)601-7206	A.Lukashov@nw.rt.ru
2	Морозов Алексей Олегович	Ведущий инженер-программист	(812) 604-4154 (812) 401-8339	A.Morozov@nw.rt.ru
3	Бастионов Сергей Владимирович	Руководитель Группы разработки платформ и фронтальных систем	(812)401-8111	Sergey.Bastionov@RT.RU

5.6 При размещении заявок сотрудниками Заказчика не включенными в табл.2 показатели качества оказываемых услуг могут отличаться от представленных в п.11.

#### **6. Процедура управления инцидентами**

- 6.1 Сервисный инженер Исполнителя производит удаленную диагностику и анализирует проблему.
- 6.2 При необходимости Сервисный инженер привлекает инженера Заказчика для диагностики проблемы.
- 6.3 В случае если известен способ решения проблемы, Сервисный инженер удаленно решает проблему.
- 6.4 В случае невозможности удаленного решения проблемы Сервисный инженер Исполнителя привлекает для решения проблемы инженеров Заказчика или организует командировку специалистов Исполнителя на объект Заказчика.
- 6.5 В случае необходимости Исполнитель самостоятельно привлекает специалистов производителя программного обеспечения для решения инцидентов (при наличии действующей сервисной поддержки Заказчика от производителя).
- 6.6 После решения инцидента, Сервисным инженером производится контроль результатов.
- 6.7 В случае успешного решения инцидента Сервисный инженер информирует об этом представителей Заказчика, и получает от них подтверждение достижения желаемого результата.
- 6.8 После получения подтверждения Сервисный инженер при необходимости вносит соответствующие изменения в документацию.
- 6.9 Если в течение 1 (одного) рабочего дня с момента отправки Заказчику запроса на подтверждение закрытия заявки от Заказчика не поступило ни подтверждения, ни информации о том, что заявка не решена, заявка считается закрытой.

- 6.10 В случае получения Исполнителем обоснованных претензий Заказчика в течение 1 (одного) рабочего дня с момента отправки Заказчику запроса на подтверждение закрытия заявки, заявка будет считаться невыполненной, а отсчет времени исполнения заявки будет продолжаться с момента получения Исполнителем по электронной почте письменной претензии Заказчика.
- 6.11 В случае получения Исполнителем письменных претензий Заказчика более чем через 1 (один) рабочий день с момента отправки Заказчику запроса на подтверждение закрытия заявки, Заявка будет считаться вновь полученной, и регистрироваться как новая.
- 6.12 Если решение проблемы невозможно при существующей архитектуре Системы по причинам, не зависящим от производителя программного обеспечения и Исполнителя, производится внесение необходимых изменений на основе дополнительных соглашений.

## 7. Приоритезация Заявок.

**Приоритет Заявки** – степень важности и срочности решения указанной в Заявке проблемы с соответствующим уровнем вмешательства. Приоритет Заявки определяется Заказчиком в зависимости от масштаба отказа и степени влияния проблемы на бизнес Заказчика.

Приоритет присваивается Заявке на основании приведенных в **Таблице 3** характеристик и может быть изменен по взаимному соглашению Сторон, либо в одностороннем порядке Исполнителем, после проведения диагностики.

*Таблица 3. Критерии для определения приоритетов Заявок.*

Приоритет 1 (Наивысший)	Приоритет 2 (Высокий)	Приоритет 3 (Средний)	Приоритет 4 (Низкий)
<b>Количество и значимость отказавшего ПО</b>			
Система Заказчика, на которую распространяется действие Соглашения, полностью не работоспособна.	Система Заказчика, на которую распространяется действие Соглашения, частично не работоспособна. Часть сервисов не работоспособна.	Производительность Системы Заказчика, на которую распространяется действие Соглашения, значительно уменьшилась.	Работоспособность Системы Заказчика не нарушена. Заказчику необходима информация о процедурах эксплуатации Системы.
<b>Влияние на бизнес Заказчика</b>			
Ведет к невозможности предоставления	Создает значительные препятствия для	Создает незначительные препятствия для	Не создает препятствий для предоставления услуг.

услуг.	предоставления услуг.	предоставления услуг.	
--------	--------------------------	--------------------------	--

## 8. Зоны ответственности

Зона ответственности Исполнителя ограничивается спецификацией системы приведенной в разделе 13. А также настройками и доработками системы, выполненными непосредственно Исполнителем и перечнем услуг, приведенным в разделе 3.

## 9. Административная эскалация.

Административная эскалация производится в следующих случаях:

- время реакции на Заявку превысило нормативное значение;
- время восстановления работоспособности превысило нормативное значение;
- прочие вопросы, которые не могут быть решены на текущем уровне.

Список контактных лиц для эскалации указан в **Таблице 4**.

*Таблица 4. Список контактных лиц.*

Уро- вень	Со стороны Исполнителя		Со стороны Заказчика	
	Ф.И.О.	Должность	Ф.И.О.	Должность
1			Бастионов Сергей Владимирович	Руководитель Группы разработки платформ и фронтальных систем
2			Маняк Дмитрий Юрьевич	Начальник отдела эксплуатации информационных систем и платформ
3			Петухов Андрей Владимирович	Заместитель директора макрорегионально го филиала - Директор по информационным технологиям

Зависимость уровня эскалации от времени исполнения заявки (по приоритетам) приведена в **Таблице 5**.

**Таблица 5. Уровни эскалации в зависимости от времени просрочки реакции на заявку (по приоритетам).**

Просрочено, рабочих часов	Уровень			
	1 Приоритет	2 Приоритет	3 Приоритет	4 Приоритет
2	1	1	1	1
4	2	1	1	1
8	3	2	1	1
24	3	3	2	2

#### **10. Предоставление отчетов.**

Отчеты предоставляются Исполнителем в Соответствии с Приложением №4 к Договору (Форма Отчета об оказанных Услугах за Отчетный период).

#### **11. Показатели качества оказываемых Услуг.**

Исполнитель гарантирует соблюдение следующих показателей качества уровня оказываемых Услуг:

- 11.1. Время реакции должно составлять не более 1 часа;
- 11.2. Время восстановления работоспособности Системы должно составлять не более 4 часов для заявок с Приоритетом 1.
- 11.3. Время восстановления работоспособности Системы должно составлять не более 8 часов в рабочие часы для заявок с Приоритетом 2.
- 11.4. Время восстановления работоспособности Системы должно составлять не более 72 часов в рабочие часы для заявок с Приоритетом 3, при условии поступления заявки в рабочие дни.
- 11.5. Время предоставления информации для заявок с Приоритетом 4 определяется по согласованию Сторон.

## 12. Финансовая ответственность Исполнителя в зависимости от коэффициента эффективности предоставляемых Услуг.

12.1. В качестве коэффициента эффективности оказываемых услуг берется процентное соотношение количества просроченных заявок к общему числу заявок, зарегистрированных в отчетный период времени с учетом уровня сервисного обслуживания:

$$K_{\text{эффективности}} = \frac{N_{\text{просроченных заявок}}}{N_{\text{принятых заявок}}} \times 100\%$$

12.2. Финансовая ответственность Исполнителя зависит от коэффициента эффективности оказываемых Услуг и отражена в **Таблице 6**.

**Таблица 6. Критерии финансовой ответственности.**

Интервал $K_{\text{эффективности}}$		Финансовая ответственность, %
0	10	0%
11	20	5%
21	30	15%
31	40	25%
41	50 и более	35%

В случае несоблюдения Исполнителем условий по уровням обслуживания, изложенным в п. 11 настоящего Приложения, Заказчик имеет право взимать пени, в размере, обозначенном в Таблице 6, в % от суммы, указанной в Акте сдачи-приемки за отчетный период времени.

Уплата пени не освобождает Стороны от выполнения обязательств по настоящему Договору.

Выплата пени производится только в случае предъявления письменных требований об их уплате.

### 13. Спецификация Системы

Действие данного Соглашения, распространяется на спецификацию Системы Заказчика, существующую на дату подписания Соглашения, а также на систему, доработанную в период действия данного Договора. Текущая конфигурация системы определяется следующими характеристиками:

#### 13.1. Услуги, поддерживаемые Системой

Система обеспечивает автоматизацию процессов активации и предоставления следующих услуг Triple-Play для абонентов – физических лиц:

- Доступ к сети Интернет (ШПД);
- IPTV (IP-телевидение);
- SIP (VoIP);
- УВО (охранная сигнализация);
- КТВ;
- ТФОП.

Система обеспечивает автоматизацию процессов активации и предоставления следующих услуг для абонентов – юридических лиц:

- Доступ к сети Интернет (ШПД);
- IP VPN L3;
- MPLS L2 VPN;
- Услуга канал ГОиЧС;
- Услуга канал Радио;
- Интерактивное телевидение (1-3 STB);
- Интерактивное телевидение (гостиницы);
- Телефония VoIP (1-4 FXS);
- Телефония VoIP (IAD 8-32 FXS);
- Услуга присоединения сети передачи данных и услуга по пропуску VoIP-трафика;
- SIP (VoIP);
- УВО (охранная сигнализация);
- КТВ;
- ТФОП;
- Wi-Fi.

Перечисленные выше услуги предоставляются с использованием следующих технологий доступа:

- xDSL;
- PON;
- FTTx;
- ТФОП;
- WiFi;
- Docsis;
- DVBC;
- MSAN.

#### 13.2. Бизнес-процессы, автоматизируемые Системой

Система автоматизирует следующие бизнес – процессы:

- Подключение услуг;
- Отключение услуг;
- Приостановление услуг;
- Возобновление услуг;
- Смена тарифного плана;
- Смена сервиса;
- Смена порта доступа;
- Смена оператора дальней связи.

13.3. Выполнена интеграция со следующими сетевыми элементами и платформами предоставления услуг:

- Alcatel DSLAM 7300, 7302, NMS5620, AWS5523;
- Siemens DSLAM 5630, 5635, Access Integrator, HiE, HiG, HiR, HiQ;
- DSLAM LS-1540 и Broad Access;
- D-Link DVA-G3672b;
- система управления Huawei BMS N2000, NCE;
- система управления PON Eltex;
- Huawei OLT MA5680T;
- Huawei OLT MA58xx;
- Huawei ONT;
- SoftSwitch Siemens HIQ 4200;
- D-Link DES-1228, DES-3200, DES-3528, DE-S3552;
- SmartLabs SDP;
- SoftSwitch Iskratel CS SI3000 и система управления openMN;
- Станции ТФОП типа MT-20, NEAX-SIGMA, DX-200, 5ESS, EWSD, UVS 210, Квант-Е;
- Система управления оконечным оборудованием Axiros ACS;
- MSAN Huawei MA5616;
- D-Link DES 1210;
- Juniper EX4200;
- Eltex MES3124(F);
- Eltex MES3324(F);
- Eltex MES 1124;
- Eltex MES 2308, 2408, 2428;
- Raisecom 2110, 2118, 2128;
- Raisecom 2608, 2624;
- Orion Alpha A18E;
- SNR-S2960, SNR-S2962, SNR-S2965;
- Система управления DVBC Conax;
- Система управления vIMS SoftSwitch Iskratel SI5000.

13.4. Выполнена интеграция с другими информационными системами ПАО «Ростелеком»:

- Автоматизированная биллинговая система на основе ПО BIS ПЕТЕРСЕВИС;
- СЛТУ «Аргус»;
- Система учета сетевых ресурсов (DTD);

- Системы управления заказами (ЕСУЗ РОН и ЕСУЗ ЮЛ).