

Программа проактивной поддержки

ОПИСАНИЕ



Содержание

ОПИСАНИЕ	1
1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ	2
2. КОМПОНЕНТЫ ПРОАКТИВНОЙ ПОДДЕРЖКИ	2
3. ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ОБЗОР СЕТИ	3
4. ПРОАКТИВНЫЙ МОНИТОРИНГ	3
5. АНАЛИЗ РАБОТЫ СЕТИ	4
6. РАЗРАБОТКА МЕР ПО ПОВЫШЕНИЮ НАДЕЖНОСТИ СЕТИ	4
7. ПОМОЩЬ ЗАКАЗЧИКУ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ РАБОТ НА СЕТИ	5
8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАКАЗЧИКОМ, ДОКУМЕНТАЦИЯ И ОТЧЕТНОСТЬ	5
9. ТЕЛЕФОННЫЕ КОНФЕРЕНЦИИ	7
10. ЕЖЕКВАРТАЛЬНАЯ ВСТРЕЧА	7
11. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА И ОБЯЗАННОСТИ	8
12. СТОИМОСТЬ	9

1. Цели и задачи

Цель: Повышение стабильности и отказоустойчивости работы сети Заказчика.

Задачи: Проведение технических и организационных мероприятий для предупреждения сбоев и отказов в работе сети Заказчика в процессе штатной работы и плановых изменений, проводимых в сети (замены программного обеспечения, оборудования, используемых протоколов), модернизации, реорганизации или миграции сети по инициативе Заказчика или по предложениям Исполнителя.

2. Компоненты проактивной поддержки

В состав проактивной поддержки входит:

- а) выполнение ознакомительного обзора сети Заказчика на основании данных, предоставленных Заказчиком;
- б) проактивный мониторинг критичных параметров сети Заказчика с помощью технических средств Исполнителя;
- в) анализ работы сети Заказчика на основании Ознакомительного обзора сети и данных мониторинга экспертной группой сертифицированных специалистов Исполнителя;
- г) информирование Заказчика о серьезных и критических проблемах с оборудованием и программным обеспечением, выявленных производителем, которые могут повлиять на работоспособность сети Заказчика.
- д) разработка и предоставление Заказчику предложений по повышению надежности его сети на основании проведенного анализа и информации от производителя о выявленных проблемах, изменениях в поддержке продуктов, рекомендаций по обновлению продуктов;
- е) квалифицированная помощь при проведении Заказчиком плановых работ по повышению надежности сети, изменению топологии и конфигурации сети, модернизации оборудования и программного обеспечения, внедрении новых сервисов.
- ж) информирование Заказчика о появлении новых сервисов, которые могут быть внедрены в сети для расширения спектра предоставляемых сетью сервисов

3. Ознакомительный обзор сети

- а) Ознакомительный обзор сети Заказчика выполняется в первый год проактивной поддержки в течение первого отчетного квартала;
- б) ознакомление с сетью Заказчика производится на основании данных, полученных от Заказчика, результатов интервью инженера проактивной поддержки со специалистами Заказчика и данных, полученных со станции проактивного мониторинга;
- в) для выполнения работ Заказчик передает в службу технической поддержки Исполнителя следующую информацию:
 - перечень оборудования сети с указанием мест установки и контактов ответственных,
 - схемы сети и предоставляемых сервисов,
 - адресный план,
 - номерной план (для сетей голосовой связи),
 - актуальные конфигурации оборудования на текущий момент,
 - данные по инженерному обеспечению (тип и категория электропитания, кондиционирование, заземление),
 - по возможности: схемы и используемые типы оборудования опорной (транспортной) сети, по которой осуществляется передача данных (для той части сети, на которую не распространяется действие договора поддержки Исполнителем),
 - данные о планируемом расширении и модернизации сети.
- г) в период ознакомления с сетью Исполнитель устанавливает в сети Заказчика станцию проактивного мониторинга для получения необходимых параметров работы сети Заказчика.

4. Проактивный мониторинг

Мониторинг сети Заказчика производится с помощью технических средств Исполнителя. Данные для анализа передаются с технических средств мониторинга сети инженеру проактивной поддержки один раз в сутки.

Перечень контролируемых параметров определяется в зависимости от назначения и архитектуры сети, типов используемого оборудования. В этот перечень могут входить следующие параметры:

- загрузка каналов передачи данных;
- загрузка процессоров
- размер свободной памяти;
- состояние критичных модулей (электропитание, температура, вентиляторы и проч.);
- информация о работе соединений (интерфейсов) и протоколов маршрутизации и коммутации;
- информация с устройств безопасности сети.

Перечень контролируемых параметров согласовывается с Заказчиком на этапе установки станции проактивного мониторинга и указывается в Отчете об установке станции проактивного мониторинга.

По факту установки и наладки станции проактивного мониторинга заполняется Отчет об установке станции проактивного мониторинга.

При выявлении проблем в сети, требующих мониторинга дополнительных параметров, перечень тестируемых параметров может быть расширен по согласованию с Заказчиком.

Расширение перечня тестируемых параметров фиксируется в протоколе встречи или телефонной конференции.

5. Анализ работы сети

Анализ работы выполняется на основании:

- а) Ознакомительного обзора сети
- б) данных станции проактивного мониторинга – ежедневный анализ работы сети инженером проактивной поддержки (перечень контролируемых параметров)
- в) данных производителя о модернизации оборудования, программного обеспечения и выявленных проблемах.

Результат анализа работы сети приводится в отчетах о работе проактивной поддержки за отчетный период. В анализе приводятся результаты работ по реактивным кейсам и данные мониторинга по разделам (тип оборудования, вид отказа\критичные данные мониторинга) с принятыми мерами и необходимыми комментариями.

6. Разработка мер по повышению надежности сети

Меры по повышению надежности сети разрабатываются на основании анализа работы сети и информации от производителя оборудования и включают:

- а) рекомендации по использованию имеющегося оборудования или отдельных ресурсов оборудования;
- б) рекомендации по использованию транспортной сети или изменения в топологии транспортной сети;
- в) рекомендации по использованию дополнительных сервисов или дополнительного оборудования;
- г) рекомендации по замене или миграции оборудования или отдельных сегментов транспортной сети по информации от производителя оборудования, данных анализа работы сети или по заявке Заказчика.

Предложения по повышению надежности сети передаются Заказчику в ходе проведения очередной встречи или телефонной конференции в отчете по работе проактивной поддержки за период. При выявлении критичных нарушений в работе сети, требующих

оперативного вмешательства инженер проактивной поддержки обязан уведомить об этом Заказчика и менеджера по взаимодействию немедленно по e-mail и телефону.

7. Помощь Заказчику при проведении работ на сети

При проведении сложных и комплексных работ на сети Заказчика по миграции, модернизации сети или замене существующего оборудования, Заказчик может обратиться к менеджеру по взаимодействию или инженеру проактивной поддержки для оказания квалифицированной помощи.

Инженер проактивной поддержки анализирует состояние сети и оборудования, на котором планируется проведение работ, разрабатывает план проведения работ и контролирует его выполнение. Отчет о проведении работ выполняется в сроки проведения телефонных конференций и встреч.

Для разработки планов и мероприятий по замене оборудования или миграции сети Заказчика, инженер проактивной поддержки может привлекать Консультантов по ключевым направлениям через менеджера по взаимодействию. При этом постановку задачи делает инженер проактивной поддержки.

Совместно с Консультантом по ключевым направлениям проводится исследование возможностей по внедрению новых версий ПО, нового оборудования, улучшению работы сети и т.д., тестирования ПО, оборудования и решений в лаборатории ООО «Смарт4» или, по согласованию с Заказчиком, на тестовых участках сети Заказчика.

Отчет о результатах тестирования готовится совместно с Консультантом по ключевым направлениям в течение 5 рабочих дней после завершения работ. В отчете указывается однозначный обоснованный результат проведенной работы (можно применять решение или нет, если нет, то почему (наличие не устранённых ошибок, наличие альтернативных решений и т.д.)). В случае желаний Заказчика интегрировать протестированное решение проактивный инженер готовит рекомендации по конфигурации и согласовывает с Заказчиком план внедрения.

8. Взаимодействие с Заказчиком, документация и отчетность

В ходе осуществления проактивной поддержки устанавливается следующий порядок взаимодействия с Заказчиком:

- а) ознакомительная встреча – проводится в начале оказания услуг проактивной поддержки и служит для непосредственного знакомства персонала проактивной поддержки Исполнителя с персоналом Заказчика. На ознакомительной встрече устанавливается порядок и периодичность взаимодействия, устанавливаются ответственные лица с обеих сторон и порядок осуществления контактов при решении вопросов проактивной поддержки.
- б) телефонная конференция – проводится в согласованные сторонами сроки для рассмотрения работ, осуществляемых в рамках проактивной поддержки, анализа

работы сети и разработки мер по повышению надежности сети. Число участников, дата и время согласовывается менеджером по взаимодействию с Заказчиком.

- в) квартальная встреча – проводится в согласованные сторонами сроки для рассмотрения работ, осуществляемых в рамках проактивной поддержки, анализа работы сети и выполнению работ по повышению надежности сети за квартал. Состав участников встречи, дата и время согласовывается менеджером по взаимодействию с Заказчиком. За квартал принимается период в три месяца с момента прошедшей квартальной встречи или (в случае первой квартальной встречи) с момента проведения ознакомительной встречи.
- г) годовая встреча – проводится по результатам работы за год (двенадцать месяцев с дня заключения контракта). На встрече рассматривается выполнение работ, осуществляемых в рамках проактивной поддержки, анализ работы сети за год и выполнение работ по повышению надежности сети. Число участников, дата и время согласовывается менеджером по взаимодействию с Заказчиком.

В процессе осуществления проактивной поддержки Заказчику предоставляются следующие документы:

- а) Отчет об ознакомительной встрече, срок подготовки - 5 рабочих дней после встречи
- б) Отчет об установке станции проактивного мониторинга сети, срок подготовки – 5 рабочих дней после установки станции проактивного мониторинга
- в) Ознакомительный обзор сети. Срок подготовки - 30 рабочих дней после установки станции Проактивного мониторинга
- г) протокол телефонной конференции по результатам работы проактивной поддержки – разбор действий проактивной поддержки по реактивным кейсам и анализа работы сети, исходя из ежедневного анализа данных станции проактивного мониторинга
- д) квартальный отчет о работе проактивной поддержки и презентация
- е) годовой отчет о работе проактивной поддержки и презентация – по итогам работы за год. Срок подготовки - за 10 рабочих дней до окончания годового периода обслуживания.

Вся документация по работам проактивной поддержки выпускается с пометкой “конфиденциально” и хранится в электронном виде на сервере Исполнителя с правами доступа, исключающими несанкционированный доступ со стороны лиц, не имеющих отношения к оказанию вышеперечисленных сервисных услуг для данного Заказчика.

Дополнительные, т.е. не предусмотренные регламентом копии разработанной в рамках проактивной поддержки документации могут быть предоставлены Заказчику в любое время в электронном или печатном виде по запросу.

9. Телефонные конференции

Регламент проведения телефонной конференции:

- а) телефонные конференции проводятся согласно указанной в договоре периодичности, а так же при необходимости обсуждения вопросов по устранению отказов или проводимых работ на сети Заказчика;
- б) менеджер по взаимодействию согласовывает с Заказчиком дату и время проведения телефонной конференции, привлекает к участию в конференции ответственных лиц (инженера проактивной поддержки, руководителя департамента технической поддержки, Консультанта по ключевому направлению (при необходимости));
- в) к согласованной с Заказчиком дате телефонной конференции инженером проактивной поддержки готовится отчет о проделанной за период работе (за 2-3 дня), согласовывается с менеджером по взаимодействию и Заказчиком. При выявлении новых обстоятельств или проведении новых работ на сети Заказчика в период после подготовки отчета, информация об этом доводится инженером проактивной поддержки в устной форме во время проведения телефонной конференции и фиксируется в протоколе проведения телефонной конференции;
- г) менеджер по взаимодействию ведет во время встречи протокол проведения телефонной конференции, оформляет в течение 1 дня после проведения телефонной конференции и представляет Заказчику. В процессе подготовки протокола вопросы и планы дальнейшей работы согласовываются с Заказчиком и инженером проактивной поддержки. Протокол проведения телефонной конференции рассылается по e-mail не позднее 1 дня после проведения конференции и хранится на сервере Исполнителя в электронном виде.

10. Ежеквартальная встреча

Подготовка к ежеквартальной встрече:

- а) Инженер проактивной поддержки готовит материалы для встречи с Заказчиком (отчет о проделанной работе в электронном виде и на бумажном носителе в необходимом количестве копий (3-4 копии) и передает материалы менеджеру по взаимодействию с Заказчиком для подготовки презентации.
- б) Заказчику заранее (минимум за 3-4 дня) передаются все документы, которые готовятся к ежеквартальной встрече и которые на ней обсуждаются. За 2-3 дня до встречи основные позиции доклада обсуждаются с ответственным лицом Заказчика, на основании обсуждения корректируются основные положения доклада.
- в) менеджером по взаимодействию готовится презентация, которая включает в себя повестку дня, заранее согласованную с заказчиком, с необходимой детализацией. Отдельно в презентации должен быть раздел, посвященный представляемым документам для обсуждения в ходе встречи. Формат презентации/обсуждения со слайдами позволяет следовать согласованному регламенту встречи. Презентация включает в себя несколько слайдов с основными положениями доклада, таблицы и

диаграммы. Слайды должны содержать ссылки на предоставляемую к обсуждению документацию.

- г) После презентации/обсуждения может быть включена часть «Разное» для обсуждения вопросов, не включенных в регламент.

Регламент проведения ежеквартальной встречи:

- а) Ведет встречу и представляет презентацию менеджер по взаимодействию с Заказчиком. По ходу ведения презентации инженер проактивной поддержки дает необходимые пояснения и комментарии.
- б) В процессе встречи проводится анализ работы сети и работы проактивной поддержки за истекший период, подготавливается план мероприятий на ближайшее время для обеих сторон и обсуждается/согласовывается в конце встречи с назначением ответственных и сроков.
- в) в части “Разное” обсуждаются вопросы, не включенные в регламент.
- г) менеджер по взаимодействию ведет во время встречи протокол проведения ежеквартальной встречи, оформляет его в течение 3-4 дней после проведения встречи и представляет Заказчику. В процессе подготовки протокола вопросы и планы дальнейшей работы согласовываются с Заказчиком и инженером проактивной поддержки.

11. Ответственные лица и обязанности

11.1. **Менеджер по взаимодействию** - является ответственным лицом за взаимодействие с Заказчиком по вопросам организации проактивной поддержки.

В обязанности менеджера по взаимодействию входит:

- а) Организация и контроль выполнения всех мероприятий, проводимых в процессе проактивной поддержки Заказчика
- б) Организация встреч и телефонных конференций с Заказчиком, подготовка регламентов и презентаций
- в) Подготовка отчетных документов (протоколов) по результатам проведения встреч и телефонных конференций с Заказчиком;
- г) подготовка отчетных документов и презентаций по работе проактивной поддержки;

11.2. **Инженер проактивной** поддержки - является ответственным лицом за выполнение всех работ, выполняемых в соответствии с регламентом проактивной поддержки.

В обязанности инженера проактивной поддержки входит:

- а) Подготовка Отчета об установке станции проактивного мониторинга.

- б) Подготовка анализа работы сети на основании ознакомления с сетью Заказчика и данных со станции проактивного мониторинга
- в) Контроль за выполнением реактивных кейсов Заказчика. Срок исполнения – постоянно.
- г) Уведомления о возможных проблемах в сети (миграция, замена оборудования, выявленные ошибки и несовместимое ПО и т.д.) на основе информации от производителей оборудования и ПО. Срок исполнения - по мере необходимости.
- д) Разработка мер по повышению надежности сети на основании данных мониторинга, анализа кейсов и информации от производителей. Срок исполнения – к отчетному периоду. При выявленных критичных событиях в сети – немедленно по e-mail с подтверждением по телефону.
- е) Подготовка материалов и участие в телефонных конференциях. Срок исполнения – 1 раз в неделю согласно договору, а так же по необходимости.
- ж) Подготовка отчета о проделанной работе за период (квартальный и годовой отчёты). Нерешенные за установленный период кейсы переносятся на следующий период для решения и отражаются в отчетах за период. Для решения кейсов, по которым не определены причины появления и невозможна разработка мер по повышению надежности (единичные случаи, перемежающиеся отказы), Исполнителем может быть предложено расширение объема параметров мониторинга до выявления причины отказа.
- з) Ежеквартальные посещения центра управления сетью - каждый последний понедельник квартала.
- и) Контакты по телефону и e-mail ответственными лицами Заказчика в период проактивной поддержки по работе с кейсами и на основании полученных данных мониторинга. Срок исполнения - по мере необходимости.

11.3. **Инженер по инструментальным средствам** - является ответственным лицом за работу технических средств, используемых для проактивного мониторинга.

12. Стоимость

Стоимость программы проактивной поддержки в соответствии с описанным регламентом составляет 15% от стоимости инсталлированного у Заказчика оборудования и ПО.

Сумма включает все налоги и сборы.

Срок обслуживания 1 год.

На второй и третий годы, при условии продления договора на проактивную поддержку, предоставляется скидка 5% и 7% соответственно от стоимости программы проактивной поддержки указанной выше.