Приложение № 1 к договору об оказании услуг

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Регламент оказания услуг по информационно-консультационной и технической поддержке пользователей**

# Общие сведения

Заказчик услуг - АО «НЭСК-электросети»

Исполнитель услуг — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Цели оказания услуг

Целями оказания услуг являются:

* 1. Обеспечение непрерывной доступности обслуживаемого оборудования и информационных сервисов в режиме 24 часов 7 дней в неделю, за исключением времени регламентных и профилактических работ.
  2. Обеспечение квалифицированной информационно-консультационной и технической поддержки пользователей Исполнительного аппарата и филиалов АО «НЭСК-электросети».
  3. Обеспечение соблюдения коммерческой тайны и не предоставление полученной от Заказчика конфиденциальной информации третьим лицам.

# Состав и содержание услуг

## Услуги по информационно-консультационной и технической поддержке пользователей:

* + 1. Техническая поддержка пользователей (в том числе рабочая группа с размещением на территории Заказчика):
  + создание, удаление разделов на жестких дисках, форматирование, копирование информации;
  + помощь в записи информации на CD/DVD носители;
  + разборка и сборка системного блока из комплектующих Заказчика, установка и замена комплектующих (модули памяти, видеокарты, сетевые карты, жесткие диски, DVD-приводы, процессоры, блоки питания, материнские платы, кулеры, сетевых адаптеров) из комплектующих Заказчика;
  + установка и конфигурирование периферийных устройств (принтеры, сканеры, МФУ), в том числе для сетевой печати;
  + установка и подключение источников бесперебойного питания (ИБП), в том числе с ПО для мониторинга;
  + установка web-камер и микрофонов;
  + установка устройств с интерфейсами: USB, COM, e-SATA и пр.;
  + устранение замятия бумаги;
  + установка и настройка телефонных аппаратов;
  + установка и настройка тонких клиентов (ТК);
    1. Замена расходных материалов, предоставленных Заказчиком:
  + замена клавиатуры;
  + замена мыши;
  + замена аккумуляторной батареи в клавиатуре, мышке;
  + замена аккумуляторной батареи ИБП;
  + замена блока питания телефона;
  + замена телефонного шнура;
  + замена картриджей/тонера для лазерных/струйных принтеров и МФУ;
  + замена сборника отработанного тонера;
  + замена принт-картриджа;
  + сбор в емкость Заказчика израсходованных и вышедших из строя картриджей с информацией о неисправности;
  + упорядоченная раскладка картриджей на стеллажах, в шкафах Заказчика с соответствии с инструкцией, предоставленной Заказчиком;
    1. Обслуживание программного обеспечения (ПО):
  + установка операционной системы MS Windows в рамках Соглашения Заказчика с правообладателем;
  + конфигурирование, установка драйверов;
  + ввод автоматизированных рабочих мест в домен;
  + присвоение уникального имени автоматизированным рабочим местам;
  + установка, конфигурирование и настройка базового ПО (Microsoft Office, архиваторы, антивирус и пр.) в рамках Соглашений Заказчика с правообладателем либо ПО с открытым кодом (Open Source);
  + установка, конфигурирование и настройка специализированного ПО (КриптоПро, Контур-Экстерн, CheckXML и пр.) в рамках Соглашений Заказчика с правообладателем либо ПО с открытым кодом (Open Source);
  + установка, конфигурирование и настройка прикладного ПО (Microsoft Visio, Microsoft Project, NanoCAD, AutoCAD и пр.) в рамках Соглашений Заказчика с правообладателем либо ПО с открытым кодом (Open Source);
  + установка, настройка, техническая поддержка банк-клиентов;
  + диагностика вирусной активности, удаление вирусов, баннеров, вредоносных программ;
  + восстановление ОС после сбоя вследствие вирусной активности, программных ошибок и т.п. с сохранением информации, без форматирования HDD, без переустановки ОС;
  + полная переустановка ОС после программного отказа, с сохранением информации, не пострадавшей вследствие воздействия причин отказа, с разбиением и форматированием жесткого диска;
  + сохранение пользовательских данных, пользовательских настроек при переустановке ОС с восстановлением их на новой ОС (миграция данных);
  + дешифрование (при наличии технической возможности) пользовательских файлов в результате атаки вируса-шифровальщика;
  + осуществление попытки восстановления пользовательских файлов в результате разрушения жесткого диска, USB-флеш-накопителя;
  + перенос пользовательских данных, настроек и файлов на новое рабочее место;
  + при возможности, восстановление работоспособности служб в ОС;
  + конфигурирование реестра OC MS Windows, исправление ошибок;
  + настройка/восстановление работоспособности почтового клиента;
  + сохранение данных на внешнем HDD;
  + установка и настройка браузера;
  + установка последних обновлений операционной системы на платформе Microsoft в рамках установленной версии;
  + установка обновлений, патчей для базового, прикладного, специализированного, отраслевого ПО;
  + установка обновлений для банк-клиентов;
  + установка драйверов для оргтехники;
  + настройка и конфигурирование планшетов/смартфонов на платформе Android в соответствии с корпоративными политиками после согласования с отделом информационных технологий ИА АО «НЭСК-электросети»;
  + настройка и конфигурирование планшетов/смартфонов на платформе iOS в соответствии с корпоративными политиками после согласования с отделом информационных технологий ИА АО «НЭСК-электросети»;
  + настройка удаленного доступа к рабочему столу (RDP) после согласования с отделом информационных технологий ИА АО «НЭСК-электросети»;
  + увеличение быстродействия ПК посредством оптимизации ОС.
  + настройка корпоративной почты на смартфонах и планшетах Заказчика после согласования с отделом информационных технологий ИА АО «НЭСК-электросети».
    1. Проведение технического обслуживания оборудования:
  + составление графика и проведение по нему плановой профилактики оборудования: компьютеров (системных блоков, мониторов, ИБП) и печатающих устройств в структурном подразделении Заказчика по адресу г. Краснодар, пер. Переправный, 13, Котовского 76/2;
  + перемещение техники (системные блоки, мониторы, ИБП, оргтехника, телефоны) в пределах одной площадки заказчика, для дальнейшей диагностики/подключения/ремонта, производимого Исполнителем в структурном подразделении Заказчика по адресу г. Краснодар, пер. Переправный, 13, Котовского 76/2;
  + перемещение расходных материалов и комплектующих (батареи ИБП, картриджи, клавиатуры, мыши, патч-корды и проч.) в пределах одной площадки заказчика, для дальнейшей диагностики/подключения производимой Исполнителем, либо утилизации, производимой Заказчиком, в структурном подразделении Заказчика по адресу г. Краснодар, пер. Переправный, 13, Котовского 76/2;
    1. Информационно-консультационное обслуживание:
  + поддержка пользователей АРМ, консультирование по вопросам функционирования программ и оборудования;
  + консультирование по вопросам работы в ПО Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Outlook, MS PowerPoint);
    1. Прочие работы:
  + стяжка и аккуратная укладка проводов на рабочих местах пользователей;
  + обжим разъемами RJ-45 витой пары, RJ-11 телефонного кабеля;
  + монтаж/демонтаж и настройка проектора, монтаж/демонтаж и настройка телевизоров;
  + монтаж/демонтаж и настройка приставок цифрового и спутникового телевидения;
  + настройка звукового обеспечения – микрофоны, микшер, усилитель, колонки;
  + техническая поддержка конференций и web-совещаний.

# Общие требования к порядку оказания услуг

* 1. Для обеспечения оказания услуг Исполнителем должна быть организована служба поддержки в которую должны входить специалисты, обладающие необходимыми знаниями и опытом оказания всего требуемого спектра услуг.
  2. Исполнитель обязан обеспечивать Заказчику возможность подачи заявок круглосуточно в течение 365(6) дней в году посредством предоставления адреса электронной почты, телефона поддержки или иным способом.
  3. Исполнитель обязан обеспечить время работы службы поддержки с 08:00 до 18:00, 5 дней в неделю без перерывов. Базовые графики доступности услуг указаны в разделе 6 .
  4. В случае необходимости получения услуг вне базовых графиков в выходные и праздничные дни Заказчик уведомляет Исполнителя письмом на официальном бланке за подписью руководителя Заказчика.
  5. Предметом заявки может быть конкретная задача, имеющая понятный ожидаемый результат.
  6. Все этапы прохождения заявки фиксируются в Диспетчерской Информационной Системе (ДИС) Исполнителя. Эти данные используются для контроля метрик качества оказания Услуги.

# Требованию к порядку взаимодействия в рамках оказания услуг

## Термины и определения

| **Термин** | Определение |
| --- | --- |
| **Заявка** | обращение/запрос Заказчика к Исполнителю для оказания услуг, указанных в разделе 3 . (Состав и содержание услуг) настоящего Задания, зафиксированное Исполнителем |
| **Заявитель** | Заказчик услуги, зарегистрировавший заявку |
| **Приоритет** | положение Заявки в очереди на исполнение. Чем выше приоритет, тем раньше Заявка будет принята к исполнению. |
| **Степень воздействия (влияния)** | влияние причины обращения Заявителя на выполнение Заявителем своих должностных обязанностей. |
| **Метрики качества** | набор измеряемых (численных) характеристик услуги, используемый для расчета качества оказания услуги. |
| **Время реакции (ВР)** | время, необходимое персоналу Исполнителя для классификации заявки (инцидента), связанной с предоставлением услуги, информирования заявителя. |
| **Время локализации (ВЛ)** | время, необходимое персоналу Исполнителя для определения способов решения и поиска необходимых средств для оказания услуг по заявке, информирования заявителя, согласование срока оказания услуги. |
| **Время выполнения (ВВ)** | время, необходимое персоналу Исполнителя для фактического оказания услуги по заявке, информирования заявителя. |
| **Схема обслуживания** | конкретный набор значений метрик качества, сопоставляемый каждой заявке в соответствии правилам, определенным в настоящем Регламенте. |
| **Уровень качества Услуги** | процентное отношение количества заявок, выполненных в соответствии с заданными метриками качества, к общему количеству заявок, закрытых за отчетный период. |

## Регистрация заявки

* + 1. Заказчик услуги в лице сотрудника АО «НЭСК-электросети» самостоятельно регистрирует заявку, обращаясь к исполнителю посредством телефонного звонка или электронной почты, используя следующие контактные данные:
  + внутренний(короткий) номер: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
  + общий телефон call-центра: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  + электронная почта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  + web-форма регистрации обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При этом вносятся следующие данные:

* + Контактная информация (месторасположение, Ф.И.О);
  + Тема (суть заявки);
  + Сервис (наименование)
  + Текст заявки — наблюдаемые симптомы, пояснения, скриншоты и т. д., в зависимости от способа подачи заявки
    1. Заказчик получает номер заявки. Заявка считается зарегистрированной с момента передачи заявителю номера заявки.

## Классификация заявки (реакция)

* + 1. На этапе классификации заявка сопоставляется оказываемой услуге (уточняется сопоставление Заявителя), определяется схема обслуживания в соответствии следующим правилам:
  + **Схема «Приоритет 1»** – выявлена ситуация невозможности использования продуктивной системы, необходимы сверхсрочные меры;
  + **Схема «Приоритет 2»** – выявлена ситуация серьёзного ограничения в использовании программного комплекса, необходимы срочные меры;
  + **Схема «Приоритет 3»** – выявлены незначительные проблемы с компонентом подсистемы; появляются ошибки, не влияющие на работу системы в целом; консультации по конфигурированию и плановой настройке; проведение профилактических или других обслуживающих работ;
  + **Схема «Приоритет 4»** – используется для запроса информации, получения технических сведений и т. д.
  + **Схема «Приоритет 5»** – используется для заявок, являющихся основанием для дополнительный разработки, модификации программных продуктов, конфигурации на основании частного технического задания.
    1. Далее на этапе классификации определяется схема обслуживания заявки в соответствии с таблицей №2 и назначается специалист со стороны Исполнителя, ответственный за решение заявки (далее – Агент). О назначении специалиста сообщается контактному лицу Заказчика по этой заявке по электронной почте. При этом указываются Ф.И.О. и контактные данные Агента.

Таблица 1. Определение схемы обслуживания заявки

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Степень влияния/ Критичность услуги** | **Низкая** | **Нормальная** | **Высокая** | **Наивысшая** |
| Незначительные неудобства | Приоритет 4 | Приоритет 3 | Приоритет 3 | Приоритет 3 |
| Ощутимые неудобства | Приоритет 3 | Приоритет 3 | Приоритет 2 | Приоритет 2 |
| Работа существенно замедляется | Приоритет 3 | Приоритет 2 | Приоритет 2 | Приоритет 1 |
| Невозможно работать | Приоритет 3 | Приоритет 2 | Приоритет 1 | Приоритет 1 |
| Требуется диагностика/ремонт в СЦ | Приоритет 5 | Приоритет 5 | Приоритет 5 | Приоритет 5 |

Таблица 2. Схемы обслуживания

| Метрики/Схемы обслуживания | Приоритет 1 | Приоритет 2 | Приоритет 3 | Приоритет 4 | Приоритет 5 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ВР (мин), до | 10 | 20 | 30 | 30 | 30 |
| ВЛ (мин), до | 30 | 60 | 240 | 480 | 1440 |
| ВВ (мин), до | 60 | 120 | 1440 | 4320 | - |

* + 1. В случае, если восстановление работоспособности зависит от третьей стороны, сроки восстановления могут быть увеличены. Об изменении времени выполнении Исполнитель должен сообщать Заказчику в сроки «ВЛ» или «ВВ» указанные в Таблице № 2. согласно установленной схеме обслуживания.

## Локализация заявки

* + 1. На этапе локализации Агент определяет способы разрешения и необходимые средства. При этом Агент вправе запрашивать детализацию по заявке у Заявителя наиболее удобным способом (по электронной почте, по телефону), при этом заявка переводится в состояние «запрос дополнительной информации» (pending auto close -) до момента получения информации, необходимой для дальнейших действий, при этом:
  + На время ожидания доп. информации счетчики метрик ВЛ и ВВ останавливаются.
  + В случае неполучения доп. информации в течение 3-х суток заявка закрывается неуспешно (closed unsuccessful) автоматически.
    1. В случае если заявка поступила с желаемым сроком выполнения в будущем /по наступлению какого-то события (даты; приезда/отъезда пользователя, освобождения кабинета и т.п.) заявка переводится в состояние «Ожидает напоминания» с таймером, установленным на дату, близкую к событию, при этом:
  + На время ожидания события счетчики метрик ВЛ и ВВ останавливаются.
    1. В случае если Агентом выявлена невозможность удаленного решения заявки, Агент предпринимает действия для непосредственного решения заявки.

## Разрешение заявки

* + 1. Агент в сроки, указанные в настоящем Задании, выполняет необходимые (или максимально возможные в конкретной ситуации) для решения заявки действия, фиксирует результаты и помечает заявку как решенную (pending auto close +). Отчет об оказанной услуге c возможностью оценки выполнения заявки или возврата в работу отсылается Заказчику по электронной почте, при этом:
  + На время ожидания оценки счетчики метрик ВЛ и ВВ останавливаются.
  + В случае неполучения оценки или возврата в работу в течение 3-х суток заявка закрывается успешно (closed successful) автоматически.
    1. Заказчик оказывает содействие Агенту в оказании услуг по заявке. Невозможность оказания содействия не является уважительной причиной для неисполнения заявки Агентом.

## Закрытие заявки

* + 1. В случае успешного оказания услуги по заявке, Агент устанавливает статус заявки «закрыто успешно» (closed successfully).
    2. В случае невозможности оказания услуги по заявке, заявка закрывается неуспешно (closed unsuccessfully). Причинами невозможности устранения инцидента являются:
  + заявка не связана с предоставляемой услугой. В этом случае заявка признается ошибочной, о чем Заказчик уведомляется по электронной почте.
    1. В случае если Заявитель не удовлетворен результатом и качеством услуг по заявке, он имеет право вернуть заявку на доработку (подать рекламацию). Для этого необходимо отправить электронное письмо (ответ на отчет об исполнении заявки) с указанием причин отказа в приемке работ, либо связаться со службой поддержки по телефону, сообщить номер заявки, указать причину отказа в приемке работ. Услуги по данной заявке будут возобновлены.

# Параметры оказания Услуг

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуги по информационно-консультационной и технической поддержки пользователей** | |
| График доступности: | Рабочие дни РФ и КК с 08:00 до 18:00 |
| Способ предоставления: | На месте по адресам: г. Краснодар, пер. Переправный, 13.  г. Краснодар, ул. Котовского, 76/2  Удаленно: структурные подразделения Заказчика (филиалы, отделения, участки) |
| Критичность услуги: | **Нормальная** |
| Заявитель | **Сотрудники Заказчика** (информационно-консультационная и техническая поддержка пользователей – работники ИА, информационно-консультационная поддержка пользователей – работники Общества) |

# Объекты обслуживания

## Услуги по информационно-консультационной и технической поддержке пользователей (с размещением на территории Заказчика рабочей группы)

| **Объект** | **Адрес** |
| --- | --- |
| ИА АО «НЭСК-электросети» | г. Краснодар, пер. Переправный, 13 |
| АО «НЭСК-электросети» «Краснодарээлектросеть» | г. Краснодар, ул. Котовского, 76/2 |

## Услуги по информационно-консультационной поддержке пользователей

| **Объект** | **Адрес** |
| --- | --- |
| ИА АО «НЭСК-электросети» | г. Краснодар, пер. Переправный, 13 |
| АО «НЭСК-электросети» «Абинскэлектросеть» | г. Абинск, ул. Заводская, 3 |
| АО «НЭСК-электросети» «Анапаэлектросеть» | г. Анапа, ул. Лермонтова, 117 |
| АО «НЭСК-электросети» «Армавирэлектросеть» | г. Армавир, ул. Воровского, 56 |
| АО «НЭСК-электросети» «Апшеронскэлектросеть» | г. Апшеронск, Коммунистическая, 3 |
| АО «НЭСК-электросети» «Белореченскэлектросеть» | г. Белореченск, ул. Коммунальная, 1 |
| АО «НЭСК-электросети» «Геленджикэлектросеть» | г. Геленджик, ул. Серафимовича, 2 |
| АО «НЭСК-электросети» «Горячеключэлектросеть» | г. Горячий Ключ, ул. Кириченко, 20 |
| АО «НЭСК-электросети» «Гулькевичиэлектросеть» | г. Гулькевичи, ул. Ленина, 29 «А» |
| АО «НЭСК-электросети» «Ейскэлектросеть» | г. Ейск, пер.Азовский, 4 |
| АО «НЭСК-электросети» «Кореновскэлектросеть» | г. Кореновск, ул. Ленина, 149 |
| АО «НЭСК-электросети» «Краснодарэлектросеть» | г. Краснодар, ул. Котовского, 76/2 |
| АО «НЭСК-электросети» «Кропоткинэлектросеть» | г. Кропоткин, ул. 8-го Марта 127 «Г» |
| АО «НЭСК-электросети» «Крымскэлектросеть» | г. Крымск, ул. Маршала Жукова, 111 «А» |
| АО «НЭСК-электросети» «Курганинскэлектросеть» | г. Курганинск, ул. Островского, 111 А |
| АО «НЭСК-электросети» «Лабинскэлектросеть» | г. Лабинск, ул. Константинова, 76 |
| АО «НЭСК-электросети» «Мостэлектросеть» | п. Мостовской, ул. Аэродромная, 2/1 |
| АО «НЭСК-электросети» «Новокубанскэлектросеть» | г. Новокубанск, ул. Советская, 126 «А» |
| АО «НЭСК-электросети» «Новороссийскэлектросеть» | г. Новороссийск, ул. Леднёва, 9 |
| АО «НЭСК-электросети» «Приморско-Ахтарскэлектросеть» | г. Приморско-Ахтарск, ул. Победы, 88 |
| АО «НЭСК-электросети» «Славянскэлектросеть» | г. Славянск-на-Кубани, ул. Отдельская, 324 |
| АО «НЭСК-электросети» «Темрюкэлектросеть» | г. Темрюк, ул. Степана Разина, 45 |
| АО «НЭСК-электросети» «Тимашевскэлектросеть» | г. Тимашевск, ул. Котляра, 2 «Б» |
| АО «НЭСК-электросети» «Тихорецкэлектросеть» | г. Тихорецк, ул. Подвойского,109/1 |
| АО «НЭСК-электросети» «Туапсеэлектросеть» | г. Туапсе, ул. Б. Хмельницкого, 6 «А» |
| АО «НЭСК-электросети» «Усть-Лабинскэлектросеть» | г. Усть-Лабинск, ул. Партизанская, 60 |

# Требования к качеству оказываемых услуг

* 1. Исполнитель декларирует качество оказываемых услуг на уровне не ниже 95% соответствия реальных показателей за отчетный период к заявленным, то есть реальные показатели не менее чем 95% запросов, выполненных за отчетный период, должны быть меньшими либо равными декларируемым значениям.
  2. В случае нарушения заявленного уровня качества предоставляемых услуг, Заказчик оставляет за собой право наложить штрафные санкции из расчета, что снижение на 1% уровня задекларированного качества услуг приравнивается к 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей штрафных санкций.

|  |  |
| --- | --- |
| И**сполнитель:** | **Заказчик:** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **АО «НЭСК-электросети»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |