

Стандартная и расширенная техническая поддержка (SLA) СКУД «Castle» для партнеров



СКУД
CASTLE

ВНИМАНИЕ К ДЕТАЛЯМ

 **агрегатор**

www.agrg.ru/castle



Стандартная и расширенная техническая поддержка (SLA) СКУД «Castle»

Термины и определения

Поставка обновлений, предоставляет Заказчику право использования новых версий программных продуктов Castle выпущенных их производителем, в форме дистрибутивов и доступа к репозиторию.

Техническая Поддержка (ТП) – это процесс обеспечения гарантии успешной работы клиентов, партнеров, разработчиков с программными продуктами Castle.

Стандартная Техническая Поддержка (СТП) – это Техническая Поддержка по стандартной функциональности программных продуктов Castle, в форме разрешения запросов/инцидентов/проблем через сервисный портал, электронную почту и по телефону. СТП не включает в себя обработку запросов по разработке и консалтингу.

SLA (Service Level Agreement) – расширенная техническая поддержка или соглашение об уровне сервиса, описывающее объем и регламент оказания технической поддержки.

Авторизованный Специалист – это сертифицированный специалист по СКУД «Castle», который должен иметь доступ к сервисам центра технической поддержки компании Агрегатор и телефонной службе поддержки.

Введение

Каждый клиент компании Агрегатор, который приобрел СКУД «Castle», либо стал использовать систему на своем объекте, имеет возможность воспользоваться стандартной и расширенной технической поддержкой.

ВНИМАНИЕ!

Партнеры, которые желают заключить договор на оказание расширенной технической поддержки, должны иметь в своем штате как минимум одного Авторизованного Специалиста .

Возможности стандартной технической поддержки могут быть расширены за счет приобретения услуг класса SLA * от нашей компании, которые указаны ниже.

Состав Стандартной Технической Поддержки

- возможность обращения Заказчика за получением консультаций и технической помощи в ситуациях, не описанных в документации;
- предоставление Заказчику доступа к документации на сайте www.agrg.ru/castle;
- оказание помощи в отношении поиска и идентификации неисправностей, о которых заявляет Заказчик, и разработке предложений по устранению таких неисправностей, в действующих на этот момент версиях программного обеспечения (ПО) при условии, что программное обеспечение не изменялось Заказчиком и используется на согласованной программно-аппаратной системе;
- предоставление обновлений программного обеспечения СКУД «Castle». Под обновлениями подразумеваются последующие выпуски программного обеспечения, которые компания Агрегатор предоставляет для конечных пользователей, получающих техническую поддержку лицензионного ПО. Данные обновления будут доступны на официальном сайте.

Состав расширенной технической поддержки (SLA)

Если вы выбрали систему контроля доступа «Castle» производства компании Агрегатор, мы предлагаем воспользоваться нашей расширенной сервисной поддержкой (SLA). Для того, чтобы воспользоваться SLA от производителя необходимо определиться с набором услуг, описанных в «Перечне и описании доступных услуг в рамках расширенной сервисной поддержки SLA» (см.ниже).

SLA для систем контроля доступа оформляется дополнительным договором. Договор предлагается компанией Агрегатор. Он регламентирует взаимоотношения партнера и клиента, аналогичный договор заключается между производителем и партнером. Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement – SLA) определяет взаимные обязательства.



Таблица приоритетов возможных проблем

Соглашение об уровне сервиса подразумевает под собою существование у возможных технических проблем разных приоритетов и, соответственно, времени реакции/решения запросов в зависимости от приоритета *.

ВНИМАНИЕ!

Под временем разрешения запроса подразумевается чистое время разрешения проблемы техническими специалистами сервисного центра Агрегатор. Время разрешения запроса не включает в себя ожидание ответа от инициатора запроса .

Приоритет	Описание	Время первой реакции	Время разрешения запроса
П1 – Критический.	Работа системы нарушена в целом, ничего не может быть выполнено.	В течение 2(двух) рабочих часов с момента создания запроса.	2 (два) рабочих дня.
П2 – Высокий.	Сбои при работе системы в режиме эксплуатации. Система не функционирует, либо функционирует частично. Выполняться может только часть работ.	В течение 4 (четырёх) рабочих часов с момента создания запроса.	5 (пять) рабочих дней.
П3 – Стандартный.	В работе системы встречаются некритические проблемы, дефекты или вопросы, связанные с эксплуатацией, настройкой или установкой системы.	В течение 8 (восьми) часов с момента создания запроса.	10 (десять) рабочих дней.
П4 – Низкий.	Не критические проблемы, минимальные воздействия на функционирование системы. Ошибки в документации.	В течение 24 (двадцати четырёх) часов с момента создания запроса.	20 (двадцать) рабочих дней.

Уровни эскалации проблемы

Если Вас не устраивает текущая скорость рассмотрения запроса службой технической поддержки или качество решения задачи, Вы можете эскалировать запрос. Это можно сделать через Вашего Персонального Менеджера. Его контактная информация всегда указана в договоре о расширенной технической поддержке (SLA).

Уровень эскалации	Описание
Е1 – Первый уровень.	В работу над запросом включается вся команда технической поддержки.
Е2 – Второй уровень.	В работу включается начальник отдела разработок.
Е3 – Третий уровень.	Запрос поступает на контроль исполнения техническому директору.
Е4 – Четвертый уровень (максимальный).	Уведомление генеральному директору ООО Агрегатор.

* Менеджер Технической Поддержки, при поступлении запроса, имеет право изменить статус запроса в соответствии с указанной таблицей приоритетов возможных проблем.

5 основных плюсов для клиента наличия договора SLA

- Однозначное понимание того, какие услуги входят в стоимость обслуживания.
- Уверенность в том, что описанные в SLA услуги будут выполнены в определенное время.
- Наличие прайса на возможные дополнительные услуги.
- Возможность заключения договора SLA показывает высокий уровень качества приобретаемых товаров и услуг.
- На этапе подписания договора Вы можете добавить любые пункты, которые хотели бы заказать поставщику.

ВНИМАНИЕ!

В 2014 году при покупке системы контроля и управления доступом (СКУД) «Castle» мы предлагаем со значительной скидкой (до 50%) комплексный договор SLA, в котором будут отражены:

- Сам предмет соглашения.
- Выбранная Услуга(и), SLA-CSTLX, где X - номер услуги.
- Рабочее время, затрачиваемое на выполнение
- Метрики сервиса
 - Время реакции на обращение пользователя
 - Время решения проблемы
 - Время жизни инцидента
- Приоритет сервиса (П1 – П4)
- Перечень мероприятий
- Прочее



Таблица сравнения стандартных и расширенных услуг при продаже СКУД «Castle»

	Стандартная Техническая Поддержка	Расширенная Техническая Поддержка (SLA)
Начальное консультирование	да	да
Помощь в выборе оборудования **	да	да
Идентификация неисправностей по телефону в рабочее время компании	да	да
Предоставление новых версий программного обеспечения	да	да
Платные доработки модулей СКУД	да	да
Устранение ошибок и неполадок в программном обеспечении, возникших по вине производителя .	да	да
Помощь в обновлении программного обеспечения	нет	да
Устранение ошибок, возникших по вине заказчика, либо вследствие некачественного монтажа, а также ошибок, допущенных на этапе проектирования	нет	да
Аудит проекта	нет	да
Регламент скорости реакции на запросы пользователей	нет	да
Помощь в пуско-наладке и оказание услуги шеф-монтажа	нет	да
Персональный менеджер	нет	да
Аудит подбора оборудования партнером в соответствии с техническим заданием (ТЗ)	нет	да
Выезд на объект партнера для устранения возникшей неисправности или проблемы	нет	да
Консультирование в настройке сторонних интегрированных продуктов (систем)	нет	да
Мониторинг качества услуги	нет	да

* Согласно ITIL (IT Infrastructure Library) SLA для систем контроля доступа – это дополнительный договор на услугу, предлагаемый производителем, регламентирующий взаимоотношения заказчика и клиента. Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement – SLA) определяет взаимные ответственности как производителя и пользователей этого сервиса (заказчика).

** Не включает в себя аудит самостоятельно подобранного Заказчиком оборудования на предмет соответствия проекту или ТЗ.

Перечень и описание доступных услуг в рамках расширенной сервисной поддержки SLA

SLA-CSTL1. Аудит проектов СКУД «Castle»

У компаний, внедряющих СКУД «Castle» производства компании Агрегатор, нередко возникает ряд вопросов.

Правильно ли реализуется проект, корректно ли вы выполнены схемы коммутации в документации, верно ли выбрана сетевая структура решения, будет ли получен ожидаемый эффект, смогут при реализации проекта уложиться в срок, и не будут ли средства, потраченные на систему контроля доступа, «выброшенными на ветер»? Кроме того, при внедрении системы контроля доступа возможны проблемы, связанные с совместимостью применяемого оборудования. К примеру, между контроллерами СКУД и оконечным оборудованием, а также вообще работоспособностью оконечного оборудования, в том числе его соответствием заявленным техническим характеристикам. Решить подобные проблемы, выявить существующие недостатки и разработать пути их устранения можно с помощью аудита проектов СКУД «Castle» от производителя.



Процедура аудита системы контроля доступа

Аудит проектов системы контроля доступа может быть разовым или комплексным.

Разовый аудит проводится по окончании любой стадии проекта с целью проверки правильности ее реализации и разработки рекомендаций по дальнейшей работе.

Комплексный аудит предполагает, что аудитор следит за каждой стадией:

1. Корректность выбранной сетевой структуры решения
2. Корректность выбора оборудования
3. Корректность исполнения схем коммутации в документации
4. Оптимизация бюджета и его корректировка

Выбор вида аудита зависит от предпочтений компании-заказчика. На наш взгляд, при решении масштабных проектов (к примеру, от 100 контроллеров СКУД) наиболее целесообразным является комплексный аудит в ходе всего процесса внедрения. Начиная от выбора оборудования и его производителей, заканчивая запуском его в промышленную эксплуатацию. Это позволяет своевременно выявлять отклонения в работе и направлять проект в нужное русло.

Менее эффективен аудит частей проекта, например технического задания, так как бывает, что при проектировании могут быть допущены серьезные ошибки, не только в коммутации, но и в выборе оконечного оборудования. Также ниже эффективность аудита, проводимого после того, как система уже внедрена: вносить изменения в бизнес-процессы на этом этапе намного сложнее. Например, наша компания проводила аудит крупного и распределенного проекта, в ходе которого были выявлены недостатки в сетевой инфраструктуре, а также были обнаружены недостатки в самом проекте, связанные с неверной коммутацией устройств. Исправить их заняло большое количество времени, так как аудит был проведен постфактум.

SLA-CSTL2. Шеф Монтаж СКУД «Castle»

Оптимальным решением с экономической точки зрения будет шеф-монтаж от производителя СКУД, причем прокладка кабельных линий, установка простых оконечных устройств СКУД, разводка кабеля по помещениям и зданиям объекта выполняется силами нашего партнера или компанией, выигравшей тендер на поставку и установку системы контроля доступа «Castle».

Эта услуга может предлагаться с **SLA-CSTL1** (аудит проекта) при котором заказчик и интегратор уверены в том, что оборудование подобрано корректно, а система сформирована с учетом всех особенностей и характеристик объекта. В таком случае шеф-монтаж занимает гораздо меньше времени и экономит значительные средства, т.к. со стороны ООО «Агрегатор» привлекаются специалисты и инженеры высокого класса и контролируют различные этапы процесса установки оборудования на объекте заказчика. При таком варианте сотрудничества будет обеспечено точное выполнение поставленных задач и сдача объекта в срок.

Услуга Шеф Монтаж СКУД (**SLA-CSTL2**), как и **SLA-CSTL1** предлагает Вам выезд инженера-наладчика, который всегда сможет оперативно предоставить информацию по этапам реализации проекта и готов будет разобраться практически с любыми нюансами, возникающими на объекте. Он же даст любые рекомендации по дальнейшей эксплуатации системы контроля доступа. К моменту сдачи объекта инженер-наладчик, который будет контролировать все этапы работ, может провести обучение представителей Заказчика (услуга **SLA-CSTL3**).

SLA-CSTL3. Обучение представителей заказчика работе со СКУД «Castle»

Цель обучения

- научить ответственных лиц использовать СКУД «Castle» для решения конкретных практических задач.

Программа обучения пользователей

- это специальный учебный курс, включающий в себя теоретические и практические занятия, при необходимости дистанционное тестирование, в ходе которых пользователи непосредственно работают с системой контроля доступа «Castle».
- Программа обучения создана таким образом, что все организовано оптимально, комфортно и результативно, с наименьшими временными затратами. Для каждого заказчика составляется индивидуальный план обучения, опирающийся на его профессиональные интересы, отрасль его основной деятельности, а также имеющийся опыт.
- Занятия проводят опытные технические специалисты компании Агрегатор либо сотрудники партнерских компаний, ежегодно подтверждающие уровень своего мастерства. Они грамотно организуют и проведут обучение, а также ответят на все сопутствующие вопросы. Все они опираются исключительно на реальный опыт работы с системой на большом количестве объектов.

Для кого предназначается обучение

- операторы СКУД «Castle»
- администраторы СКУД «Castle»



SLA-CSTL4. Пуско-наладочные работы ПНР и сдача СКУД «Castle» заказчику

Пуско-наладка, или фактически тестирование и ввод в эксплуатацию системы контроля доступа «Castle», смонтированной сторонней организацией (пусть даже очень квалифицированным нашим партнером) - не всегда бывает простой и приятной формальной процедурой. Инженерный состав должен очень внимательно отнестись к данной задаче. Эта услуга предлагается только вместе с **SLA-CSTL1** и **SLA-CSTL2**, по причине того, что могут возникнуть проблемы с поддержкой системы и вызвать необходимость устранения чужих ошибок.

После полного выполнения всех работ и ввода системы в эксплуатацию работы по монтажу считаются законченными. Компания Агрегатор берет на себя обязательства по гарантийному (сроком на 1 год) и при желании заказчика послегарантийному обслуживанию системы (**SLA-CSTL5**). Данный договор может быть пролонгирован.

Согласно нашему регламенту для системы контроля доступа «Castle» в обязательном порядке необходимо проведение процедуры обслуживания и регламентных работ систем контроля. Такие работы может выполнять наш партнер имеющий статус «Инсталлятор партнер», либо партнер, заключивший с нами договор на послегарантийное обслуживание системы (**SLA-CSTL5**).

SLA-CSTL5. Послегарантийное обслуживание системы

Послегарантийное обслуживание систем контроля доступом «Castle» производится компанией Агрегатор либо авторизованными специалистами партнерской компании на любом объекте и любой степени сложности. С заказчиком заключается договор SLA на расширенную техническое обслуживание такой системы. Следует отметить, что заключение договора с компанией обходится предприятию или организации-заказчику дешевле, нежели содержание в штате постоянного сотрудника.

После заключения договора с компанией, наши сотрудники выезжают на место обслуживания СКУД «Castle» для проведения осмотра и диагностики оборудования. После этого составляется сметная документация для согласования с клиентом. Компанией предусмотрен индивидуальный подход к каждому клиенту и каждому объекту, что регламентируется договором с SLA.

Этапы заключения договора SLA на обслуживание СКУД Castle

- Заказ послегарантийного обслуживания СКУД;
- Осмотр объекта специалистами компании-исполнителя. Составление описи и технического задания;
- Формирование и утверждение сметной документации;
- Подписание договора, оплата счета заказчиком;
- Оперативное обслуживание внештатных ситуаций согласно договору о расширенной технической поддержке (SLA);
- Регулярное обслуживание контроля доступом согласно договору о расширенной технической поддержке (SLA).

Послегарантийное обслуживание СКУД может осуществляться фирмой-установщиком и подразумевает ремонт, исправление дефектов оборудования и программного обеспечения в рамках гарантийных обязательств, взявших на себя фирмой-установщиком СКУД. В случае осуществления послегарантийного обслуживания фирмой-установщиком СКУД Castle – предложение ООО «Агрегатор» требует трехстороннего договора с разграничением прав, обязанностей и уровнем сервиса, устраивающего все стороны.

Вы хотите заключить с нами SLA? Отлично, с чего начать?

1. Воспользоваться консультацией наших менеджеров по телефону и предоставить необходимые данные о вашем объекте.
2. Договор на сервисное обслуживание имеет две основные формы: договор на абонентское обслуживание и договор, подразумевающий предоставление сервиса по заявкам или разово.
3. Вы можете всегда воспользоваться стандартной технической поддержкой
4. Мы разработаем персонально договор с учетом всех требований.

Приложением к данному документу является образец договора на оказание услуг расширенной технической поддержки с примером заказа определенных услуг из перечисленных выше .



Контактная информация

129085, Россия, Москва
Проспект Мира, д. 105 стр. 1, офис 103
Тел./Факс: +7 495 988-9116
E-mail: info@agrg.ru
Web: www.agrg.ru