

**ЗАКАЗЧИК**

Директор департамента  
информационных технологий  
ООО «Аэроэкспресс»

  
/В.В. Ремень

М.П.

**Технические условия**

**Г. МОСКВА**

## Термины и сокращения

Сокращение	Обозначение
ПО	Программное обеспечение
АТС Avaya	Телефонная Станция Avaya в составе: Подсистема корпоративной телефонной сети, Подсистема мониторинга, Программное обеспечение указанных в п 1.3 Приложения 1
Время реакции	Максимальный срок с момента направления представителями Заказчика Запроса, в течение которого сотрудники Исполнителя подтвердят его получение и приступят к оказанию услуги, указанной в Запросе.
Время решения проблемы	Время от момента подтверждения Запроса до момента восстановления работоспособности, исключая время, потребовавшееся для организации доступа к обслуживаемому программному обеспечению и оборудованию специалистов Исполнителя и получения разрешения/допуска на выполнение работ, оказание услуг.
Окончательное решение проблемы	Решение, устраняющее причину возникновения проблемы. Позволяет Оборудованию или ПО функционировать без каких-либо ограничений, исключает вероятность повторного возникновения проблемы.
SLA	Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement)
Текст Заявки	Текст заявки из письма Заказчика с заявкой (Запросом) или текст, записанный со слов Заказчика по телефону или сформулированный инженером службы поддержки Исполнителя при обнаружении неисправности с помощью системы мониторинга или диагностических утилит систем.
Интервал простоя	Время простоя сервиса в случае если заявка связана с нарушением штатного функционирования системы.
Причина неисправности	Результат диагностики Исполнителем с заключением о причине неисправности в случае если заявка связана с нарушением штатного функционирования системы.
Рекомендации по устранению неисправности	Действия, предпринятые для устранения нарушения или рекомендации по его устранению, в случае, если причина неисправности находится за пределами зоны ответственности Исполнителя
Заказчик	Сотрудник Заказчика, обратившийся в службу технической поддержки Исполнителя или назначенный со стороны Заказчика для взаимодействия при выполнении работ, оказании услуг по данному обращению.
Статус заявки	Состояние заявки на момент формирования отчёта.

### 1.1 УСЛУГИ, РАБОТЫ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ И ВЫПОЛНЯЕМЫЕ В РАМКАХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ПО СЕРТИФИКАТУ ИСПОЛНИТЕЛЯ

№	Наименование услуг, работ	Порядок оказания предоставляемых услуг и выполнения работ
1	Консультации по решению возникающих проблем в режиме горячей линии на протяжении всего срока действия сертификата технической поддержки	По запросу Заказчика, с описанием требования (работ, услуг) в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания. Выполнение Запросов производится с использованием дистанционного доступа к Системе, либо при непосредственном присутствии специалиста Исполнителя на Объекте
2	Тестирование работы оборудования и установленного производителем программного обеспечения входящего в состав АТС Avaya, диагностика и устранение выявленных ошибок	
3	Выполнение регламентных работ (диагностика, устранение ошибок в работе программного обеспечения и оборудования АТС Avaya	



4	Проведение аварийно-восстановительных работ, восстановление системы в случае сбоев. Устранение последствий сбоев	По запросу Заказчика, с описанием требования (работ, услуг) в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания. Выполнение Запросов производится с использованием дистанционного доступа к Системе, либо при непосредственном присутствии специалиста Исполнителя на Объекте
5	Предоставление (установка/настройка) бесплатных обновлений сервисных пакетов, выпущенных производителем программного обеспечения Avaya (в т.ч. service pack, deplist packs, service updates) и коррекций программного обеспечения (patches) в рамках установленных версий программного обеспечения	
6	В случае невозможности устранения сбоя в режиме дистанционного управления специалистами Исполнителя, выезд специалиста Исполнителя на Объект Заказчика	
7	Открытие запросов на техническую поддержку (Case) на сайте производителя оборудования Avaya в случаях привлечения специалистов разработчиков системы для устранения неисправностей в работе АТС Avaya	
8	Настройка и внесение изменений в программное обеспечение, внесение изменений в таблицы маршрутизации и настройки АТС Avaya, установка и замена рекламных и информационных роликов IVR без изменения логики работы приложений, в режиме дистанционного управления	
9	Изменение штатных настроек АТС Avaya, администрирование абонентских терминалов, в том числе создание новых, удаление или изменение свойств существующих портов, программирование функциональных клавиш и дополнительных видов обслуживания	
10	Назначение прав доступа абонентов к соединительным линиям, направлениям, функциям	
11	Изменение таблицы маршрутов входящих и исходящих звонков, установка приоритетов вызовов	
12	Настройка новых пользователей системы АТС Avaya	
13	Настройка почтовых адресов, компаний исходящего обзвона, пороговых значений	
14	Создание и изменение квалификационных групп ответа без изменения логики работы приложений маршрутизации вызовов	
15	Настройка цифровых соединительных линий, плат телефонной станции	
16	Проведение аудита системы с описанием состава оборудования и архитектуры решения, ПО, лицензий, функциональных схем с указанием потенциальных рисков в работе системы и предложений по их устранению	
17	Обеспечение Заказчика специализированной технической документацией производителя и её обновлениями по сопровождаемым системам	
18	Проведение резервного копирования на ресурсы Заказчика указанные им в момент проведения работ)	Ежедневно, по расписанию, согласованному с Заказчиком

## 1.2 Соглашение об уровне обслуживания. (Service Level Agreement)

Обращения по запросам Заказчика будут организованы через электронную почту или единый контактный номер телефона, их данные будут сообщены после подписания Договора.

### Приоритеты Запросов Заказчика

Приоритет	Описание проблемы/Запроса
Критический	Неисправности серьёзно влияют на функционирование Системы и требуют незамедлительных корректирующих действий. Пользователи не могут использовать критичные для ведения бизнеса сервисы. В том числе: <ul style="list-style-type: none"><li>- полный отказ системы;</li><li>- невозможность установления/обработки внешних входящих/исходящих соединений;</li><li>- частичный отказ системы, в результате которого выведены из обслуживания более 25% абонентских портов;</li><li>- полный отказ системы энергоснабжения или аккумуляторного питания;</li><li>- частая инициализация системы (4 и более раз в день);</li><li>- повторяющаяся произвольная перезагрузка системы (1 и более раз в день);</li><li>- невозможность восстановления работоспособности системы после её инициализации или перезагрузки.</li></ul>
Высокий	Ухудшение характеристик работы системы, существенно влияющие на качество обслуживания пользователей, либо значительное снижение эффективности управления или эксплуатации. Пользователи не могут использовать важные сервисы для ведения бизнеса, в результате чего создаются значительные неудобства, в том числе: <ul style="list-style-type: none"><li>- выход из строя одного из процессоров в резервированной системе;</li><li>- самопроизвольная инициализация системы до 4-х раз в сутки;</li><li>- частичное отсутствие входящей/исходящей связи;</li><li>- отказ одного из дополнительных интегрированных приложений.</li></ul>
Средний	Неисправности не оказывают значительного влияния на сервисы. В том числе: <ul style="list-style-type: none"><li>- неработоспособность отдельных телефонов;</li><li>- программные или аппаратные неисправности, не влияющие на качество обслуживания пользователей в целом.</li></ul> Администрирование системы.
Низкий	Сбои в работе системы, которые существенно не влияют на обслуживание пользователей или управление Системой. Консультирование по работе АТС Avaya.

### Сроки решения Запросов

Приоритет	Доступность услуги	Время предоставления решения	Окончательное решение
Критический	Круглосуточно 7x24	Не более 2 часов	_____
Высокий	Круглосуточно 7x24	Не более 4 часов	_____
Средний	Рабочие Часы 5x8	Не более 1 рабочего дня	Не более 2 рабочих дней
Низкий	Рабочие Часы 5x8	Не более 2 рабочих дней	Не более 4 рабочих дней

Время реакции по запросам Заказчика – не более 5 минут

### Порядок документирования работ

Все услуги, работы, оказываемые и проводимые в системе, будут задокументированы. Исполнитель предоставляет документацию Заказчику ежемесячно не позднее 5 числа месяца следующего за отчетным. Форма документирования работ, услуг:



№	Дата и время проведения работ, оказания услуг	Наименование/Версия установленного оборудования/ ПО	ФИО сотрудника, проводившего работы, оказывавшего услуги	ФИО сотрудника заказчика, согласовавшего данные работы, услуги	Примечания

Исполнитель предоставляет ежемесячно отчёт по всем обращениям Заказчика по форме:

№	Дата и время поступления заявки	Дата и время закрытия заявки	Статус	Текст заявки	Интервал простоя	Причина неисправности	Рекомендации по устранению причины	Заказчик	Примечания

№ - учётный номер заявки в системе обработки заявок Исполнителя;

Дата и время поступления заявки – дата и время подтверждения получения заявки сотрудниками «горячей линии» Исполнителя;

Дата и время закрытия заявки - дата и время закрытия заявки в системе обработки заявок Исполнителя.

#### Статус модель

- Новая – зарегистрированная заявка, действий по которой не производилось;
- Производитель – проблема решается на уровне производителя оборудования. Время нахождения в этом статусе не учитывается при вычислении соблюдения SLA. Дата регистрации, номер заявки в службе технической поддержки производителя и ожидаемое время решения отмечается в поле Комментарий.
- В работе – решение проблемы производится назначенным сотрудником Исполнителя.
- Решено – работы, услуги по заявке проведены, оказаны. Ожидается подтверждение от ответственного лица со стороны Заказчика. Время нахождения в этом статусе не учитывается при вычислении соблюдения SLA.
- Ожидание действий Заказчика – статус выставляется, когда для выполнения дальнейших работ, оказания услуг по заявке необходимы какие-либо действия или какая-либо информация от Заказчика. Время нахождения в этом статусе не учитывается при вычислении соблюдения SLA.
- Закрыта – работы, услуги по заявке проведены, оказаны. Получено подтверждение Заказчика о достижении ожидаемого результата. Заявка закрыта.

#### 1.3. Спецификация обслуживаемой системы

№	Наименование	Кол-во, шт.	Место установки
Подсистема корпоративной телефонной сети			
1	Шлюз AVAYA G430	1	Белорусский вок-л
2	Шлюз AVAYA G430	1	Внуково
3	Шлюз AVAYA G430	1	ДЕПО
4	Шлюз AVAYA G430	1	Домодедово
5	Шлюз AVAYA G430	1	Киевский вок-л
6	Шлюз AVAYA G430	1	Павелецкий вок-л
7	Шлюз AVAYA G430	1	Санкт-Петербург
8	Шлюз AVAYA G430	1	Ср. Овчинниковский
9	Шлюз AVAYA G450	1	ЦОД Шереметьево
10	Шлюз AVAYA G430	1	ЦОД Шереметьево
11	Система микросотовой связи DECT	1	ЦОД Шереметьево
Подсистема мониторинга			
1	Сервер DELL PE R 620	1	ЦОД Шереметьево
2	Сервер DELL PE R 620	1	ЦОД Шереметьево
3	Сервер DELL PE R 620	1	РЦОД



Программное обеспечение			
№	Наименование	Кол-во, шт.	Место установки оборудования
1	AVAYA AURATM R6 ANALOG NEW	40	ЦОД Шереметьево
2	AURA FOUNDATION SUITE R6 NEW	506	ЦОД Шереметьево
3	FND SUITE R6 MGMT SITE ADMIN/E	1	ЦОД Шереметьево
4	FND SUITE R6 MGMT NTWK MGMT /E	1	ЦОД Шереметьево
5	FND SUITE R6 SYSTEM MANAGER /E	1	ЦОД Шереметьево
6	FOUNDATION SUITE R6SM SIPCONN /E	506	ЦОД Шереметьево
7	FND SUITE UCE R6 ONE-X COMMR6 /E	506	ЦОД Шереметьево
8	FOUNDATION SUITE R6 PS R6 /E	506	ЦОД Шереметьево
9	FND SUITE R6 PS SFTW DWNLD R6 /E	1	ЦОД Шереметьево
10	FND SUITE R6 ONE-XC VIDEO R6/E	506	ЦОД Шереметьево
11	FOUNDATION SUITE R6 CMM R6 /E	506	ЦОД Шереметьево
12	FND SUITE FLARE EXP WINR1 CM6 /E	506	ЦОД Шереметьево
13	FND SUITE 1XC MAC OS R1 /E	506	ЦОД Шереметьево
14	AES R6 VE VAPP	1	ЦОД Шереметьево
15	AES R6 VIRTUAL PLTFRM NEW SYS TRACK	1	ЦОД Шереметьево
16	R6 CM VIRTUAL PLTFRM SOL TRK	1	ЦОД Шереметьево
17	AVAYA AURATM PS R6 VE VAPP	1	ЦОД Шереметьево
18	AVAYA AURATM CM R6 VE VAPP	1	ЦОД Шереметьево
19	AVAYA AURATM SM R6 VE VAPP	1	ЦОД Шереметьево
20	SM R6 VIRTUAL PLATFRM NEW SYS TRK	1	ЦОД Шереметьево
21	AVAYA AURATM R6 UTILITY SVCS VE VAPP	1	ЦОД Шереметьево
22	UTILITY SVCSR6 VIRTUAL PLTRM NEW TRK	1	ЦОД Шереметьево
23	SYSTEM MNGR R6 VE VAPP	1	ЦОД Шереметьево
24	AVAYA AURATM CMR6 DUP VE VAPP	1	ЦОД Шереметьево
25	ACE R6 VE VAPP	1	ЦОД Шереметьево
26	SAL R2 STDALN GATEWAY APP VAPP	1	ЦОД Шереметьево
27	FND SUITE R6 ACE BASE LINUX R6 /E	1	ЦОД Шереметьево
28	FND SUITE R6 CA DCE ENBL R6 /E	506	ЦОД Шереметьево
29	FND SUITE R6 CA OFFICE LYNC R6 /E	506	ЦОД Шереметьево
30	FND SUITE R6 ACE NAMED ROYALTY TRACK	506	ЦОД Шереметьево
31	FND SUITE R6 ACE API R6 /E	506	ЦОД Шереметьево
32	AVAYA WEBLM SF MANAGER VE VAPP	1	ЦОД Шереметьево
33	SAL STDALN GATEWAY R2 DWNLD	1	ЦОД Шереметьево
34	AES 6.X PLDS ENABLE FOR APPL	1	ЦОД Шереметьево
35	AES R6 NEW SYS TRACKING	1	ЦОД Шереметьево
36	UTILITY TRIGGER REM GATEWAY NEW SITE	14	ЦОД Шереметьево
37	WFO ORDER FOR CM-MBT	1	ЦОД Шереметьево
38	WFO R12 CR PKG	90	ЦОД Шереметьево
39	WFO R12 REDUN CR PKG	90	ЦОД Шереметьево
40	TSAPI Basic (APPL ENBLMNT 6.X BASIC TSAPI LIC,DS,CU)	15	ЦОД Шереметьево

#### 1.4. Спецификация на предоставление сертификатов технической поддержки

##### 1.4.1. Сертификаты технической поддержки Производителя ПО и оборудования Avaya:

№	Производитель	Наименование сертификата технической поддержки	Кол-во	Срок действия
1	Avaya	SA ESSENTIAL SUPT AVAYA AURATM R6 ANALOG 1YR PREPD	40	1 год с момента подписания Сторонами Акта приема-передачи Сертификатов технической поддержки
2	Avaya	SA ESSENTIAL SUPT AURA R6 FOUNDATION SUITE 1YR PREPD	506	
3	Avaya	SA ESSENTIAL SUPT AES R6 BASIC TSAPI 1YR PREPD	15	
4	Avaya	SA PENALTY FEE	1	



Системы Заказчика, зарегистрированы на Sold To #50085694 (он же Group Name-ID), который находится в общем иерархическом логическом подчинении к главному Sold To #7778437507 Russian Railways (Registered Company Name-ID).

Исполнитель предоставляет и гарантирует что указанных в таблице 1.4.1. сертификатов достаточно для оказания технической поддержки Производителем ПО и оборудования Avaya, АТС Avaya Заказчика в указанном в таблице 1.3. составе.

Подробная информация о технической поддержке, оказываемой Производителем ПО и оборудования Avaya в рамках указанных выше Сертификатов, представлена на сайте Производителя: <http://www.avaya.com/ru>.

1.4.2. Сертификат технической поддержки Исполнителя:

№	Наименование сертификата технической поддержки Исполнителя (Сертификата Исполнителя)	Кол-во	Срок действия
1	Сертификат технической поддержки оборудования и программного обеспечения Телефонной станции Avaya	1	1 год с момента подписания Сторонами Акта приема-передачи Сертификатов технической поддержки

Исполнитель гарантирует что указанных в таблице 1.4.2. сертификатов достаточно для оказания технической поддержки Исполнителем, АТС Avaya Заказчика в указанном в таблице 1.3. составе.

Сертификат технической поддержки – документ с зафиксированной на нем определенной информацией (наименование программных продуктов и оборудования, в отношении которых предоставляется техническая поддержка; срок такой поддержки, наименование покупателя Сертификата, наименование правообладателя ПО, в отношении которого осуществляется техническая поддержка, и иная информация), подтверждающий право покупателя Сертификата (Заказчика) на получение технической поддержки ПО и оборудования от лица, выпустившего данный Сертификат.

Исполнитель гарантирует, что передаваемые Заказчику Сертификаты на техническую поддержку:

- Пригодны для использования по своему назначению и имеют надлежащее качество
- Приобретены законно, и Исполнитель имеет законное право предоставлять Заказчику Сертификаты
- Соответствуют всем применимым описаниям, требованиям, условиям и спецификациям, указанным в Сертификатах на техническую поддержку
- Не нарушают каких-либо прав третьих лиц