

«КиноWi-Fi»

Правила оказания услуги

Исполнитель

Генеральный директор

Заказчик

Генеральный директор

ОГЛАВЛЕНИЕ

[Правила оказания услуги](#)

[ОГЛАВЛЕНИЕ](#)

[ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ](#)

[ГЛОССАРИЙ](#)

[НАЗНАЧЕНИЕ И СОСТАВ УСЛУГИ](#)

[ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ](#)

[Тарифы](#)

[Время предоставления](#)

[Инциденты](#)

[Надежность](#)

[ПЕРЕЧЕНЬ ЗАПРОСОВ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ](#)

[ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН](#)

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ представляет соглашение о правилах оказания услуги «КиноWi-Fi». Соглашение определяет услугу, составляющие её компоненты, качественные и количественные характеристики, ответственность сторон.

ГЛОССАРИЙ

Инцидент – это событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества услуги.

Оборудование — оборудование предоставляемое Исполнителем.

Текущее оборудование — оборудование предоставляемое Заказчиком.

КиноWi-Fi — ПО для управления настройками авторизации пользователей и просмотра статистики.

Авторизация — набор определенных действий пользователя, который он должен совершить для успешного подключения к wi-fi сети кинотеатра.

ПО — программное обеспечение.

Рабочее время — день с понедельника по пятницу, с 09:00 до 18:00 (московское время). Рабочие дни определяются в соответствии с законодательством РФ.

Срок выполнения — период, в течение которого Исполнитель обязан приступить к выполнению и завершить работы. Отсчитывается после регистрации запроса.

Услуга — деятельность Исполнителя, ориентированная на поддержание бизнес-процессов Заказчика.

LAN (Local Area Network, локальная вычислительная сеть) — компьютерная сеть, покрывающая обычно относительно небольшую территорию или небольшую группу зданий.

WLAN (Wireless Local Area Network, беспроводная локальная сеть) — обобщённое название технологий, позволяющих обеспечить одно или несколько сетевых соединений поверх другой сети (например, Интернет).

WAN (Wide Area Network, глобальная вычислительная сеть) — компьютерная сеть, охватывающая большие территории и включающая в себя большое число компьютеров.

НАЗНАЧЕНИЕ И СОСТАВ УСЛУГИ

Название услуги: «КиноWi-Fi». Услуга представляется кинотеатрам, как независимый сервис для авторизации посетителей кинотеатра, подключающихся к гостевой сети Wi-Fi и сбору статистической информации по ним. Данный сервис позволяет кинотеатру законно организовывать свою гостевую Wi-Fi сеть, собирать общую информацию о подключаемых к wi-fi пользователях, возможность предоставлять целевую рекламу релизов кинотеатра определенным группам пользователей, а так же проводить опросы и организовывать анонс проводимых в кинотеатре акций. Назначение услуги — организация безопасной wi-fi сети для кинотеатра, организация авторизации пользователей, сбор и предоставление информации о пользователях wi-fi сетью кинотеатра, возможность проводить целевые рекламные кампании кинотеатра.

ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ

Набор предоставляемых Исполнителем услуг зависит от тарифа Заказчика (цены на сайте <https://kinoplan24.ru/>).

Услуга	Время доступности	Время поддержки специалистами
Сбор общей статистики	круглосуточно	рабочее время
Просмотр профилей подключающихся посетителей	круглосуточно	рабочее время
SMS-авторизация	круглосуточно	рабочее время
Выгрузка данных mac-адресов и телефонных номеров	по запросу	рабочее время
Настройка бренда	круглосуточно	рабочее время
Реклама фильмов / расписания кинотеатра	по запросу	рабочее время

Отслеживание местонахождения пользователя во время подключения к Wi-Fi	круглосуточно	рабочее время
Сбор статистики популярных мест в кинотеатре и длительности подключений в них	круглосуточно	рабочее время

Инциденты

Инцидент	Срок выполнения	Комментарии
Проблема с ПО	до 3 рабочих дней	в 90% случаев
Отсутствие интернет WAN / LAN / WLAN соединения	сначала диагностика — до 4 рабочих часов. В случаи проблемы на стороне Исполнителя срок выполнения инцидента до 2 рабочих дней (в 90% случаев)	В случаи проблемы на стороне Заказчика срок выполнения инцидента зависит от уровня знаний и доступности технических специалистов кинотеатра.
Изменение / Сброс настроек в случае организации услуги КиноWi-Fi внутри NAT-сети кинотеатра		
Проблемы с физической частью оборудования КиноWi-Fi		

Доступность

Доступность услуги измеряется в процентах за каждый календарный месяц по следующей формуле:

$$\text{Доступность} = \frac{\text{ОД} - \text{ПР}}{\text{СВ}} \times 100\%$$

где:

- ОД – обещанная доступность;
- ПР – время простоя (незапланированной недоступности).

Доступность услуги за год должна составлять не менее 90%. Процедура компенсации недоступности услуг по вине Исполнителя оговорена в приложении к Договору.

Надежность

Глобальный отказ — несогласованное заранее событие, произошедшее вне запланированного обслуживания и профилактических работ, при котором невозможно получение услуг более 4 рабочих дней.

Количество глобальных отказов должно быть не более 4 в год.

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАПРОСОВ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

С услугой связаны запросы на обслуживание, приведенные в следующей таблице:

Запрос на обслуживание	Срок выполнения	Комментарии
Настройка бренда с индивидуальным дизайном (не стандартный)	от 1го рабочего дня	Зависит от сложности запроса Заказчика
Изменение рекламного баннера кинотеатра (не стандартный или не подходящий по формату)	2 рабочих часа	
Настройка оборудования в связи с физическим изменением ее конфигурации	Зависит от изменении сети, уровня знаний и доступности технических специалистов кинотеатра.	Может потребоваться отдельная оплата, если необходимо будет обслуживание на территории Заказчика.
Индивидуальные изменения настроек авторизации	Зависит от сложности запроса	
Консультирование и обучение Заказчика	Зависит от сложности запроса	
Изменение ПО под нужды Заказчика	Зависит от сложности запроса	Заказчик и Исполнитель заключают отдельный договор для предоставления услуг по разработки ПО
Запрос на развернутый отчет всех авторизаций в	2 рабочих часа	

wi-fi сети кинотеатра по MAC-адресам и телефонам посетителей для любого временного промежутка		
---	--	--

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

Исполнитель круглосуточно принимает заявки Заказчика на услуги, обслуживание или инциденты. Заказчик оставляет заявку одним из трех способов:

1. отправляет электронное письмо на адрес support@kinoplan24.ru.
2. звонит по телефону 8 (800) 100-11-24
3. оставляет обращение [в службу поддержки](#) или [в чате](#) «Киноплана»

Способы обслуживания:

1. По телефону или электронной почте
2. При помощи удаленного доступа
3. На территории Заказчика

Исполнитель должен уведомить Заказчика о дате и длительности профилактических и других работ, которые могут вызвать перерыв в оказании услуг.

Все пользователи услуги должны владеть базовыми навыками использования средств вычислительной техники. Использование услуги производится согласно существующим инструкциям пользователя.

Любая из сторон может инициировать изменение условий соглашения. При достижении взаимного согласия относительно изменений, соответствующие правки вносятся в текст соглашения и историю его изменения. Причины изменения соглашения:

1. Добавления нового оборудования / изменение схемы сети
2. Изменения сроков реакции
3. Изменения процедур обслуживания
4. Включения в соглашение дополнительных услуг