

# «Мониторинг кинооборудования»

## Соглашение об уровне услуг

Исполнитель

Генеральный директор

Заказчик

Генеральный директор

## ОГЛАВЛЕНИЕ

[Соглашение об уровне услуг](#)

[ОГЛАВЛЕНИЕ](#)

[ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ](#)

[ГЛОССАРИЙ](#)

[НАЗНАЧЕНИЕ И СОСТАВ УСЛУГИ](#)

[ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ](#)

[Инциденты](#)

[Доступность](#)

[Надежность](#)

[ПЕРЕЧЕНЬ ЗАПРОСОВ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ](#)

[ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН](#)

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ представляет соглашение об уровне услуги «Мониторинг кинооборудования». 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.

**Кинооборудование** — включает в себя сервер и проектор.

**Киноплан** — ПО для управления кинотеатром, <https://kinoplan24.ru>

**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.

**VPN** (Virtual Private Network, виртуальная закрытая 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: «Мониторинг кинооборудования». Услуга предоставляется кинотеатрам, как отдельный раздел сервиса «Киноплан». Раздел помогает дистанционно следить за состоянием проекторов, серверов и ламп. При возникновении проблем с оборудованием Заказчик получает уведомление. Заказчик видит как параметры кинооборудования изменялись со временем, видит данные о рабочих и архивных лампах, историю их использования. Назначение услуги — уменьшить простой оборудования, предотвратит срывы сеансов, тратить меньше времени на анализ параметров, контролировать работу ламп.

## ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ

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

Услуга	Время доступности	Время поддержки специалистами
Мониторинг кинооборудования	круглосуточно	рабочее время
Мониторинг ламп	круглосуточно	рабочее время
Уведомление о проблемах с кинооборудованием	круглосуточно	рабочее время

## Инциденты

Инцидент	Срок выполнения	Комментарии
Проблема с ПО	до 15 рабочих дней	в 90% случаев
Неисправная работа VPN-туннеля	сначала диагностика — до 4 рабочих часов.	В случаи проблемы на стороне Заказчика срок выполнения инцидента зависит от уровня знаний и доступности технических специалистов кинотеатра.
Проблемы с LAN	В случаи проблемы на стороне Исполнителя срок выполнения инцидента до 2 рабочих дней (в 90% случаев)	
Проблемы с WAN		
Отсутствие доступа к серверу доставки		

## 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
Подключение зала	Зависит от топологии сети, уровня знаний и доступности технических специалистов кинотеатра.	При необходимости сервер цифровой доставки в кинотеатре укомплектовывается дополнительной сетевой картой или USB-сетевым интерфейсом.
Изменение тарифа	1 рабочий день	Запрос будет выполнен при отсутствии финансовых задолженностей перед Исполнителем.
Отключение зала	1 рабочий день	
Отключение услуги	1 рабочий день	
Предоставление прав доступа	2 рабочих часа	
Изменение прав доступа	2 рабочих часа	
Консультирование и обучение пользователей	Зависит от сложности запроса	Может потребоваться отдельная оплата. Например, в случае обслуживания на территории Заказчика.
Изменение ПО под нужды Заказчика	Зависит от сложности запроса	Заказчик и Исполнитель заключают отдельный договор для предоставления услуг по разработки ПО

## 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](mailto: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
2. Изменения сроков реакции
3. Изменения процедур обслуживания
4. Включения в соглашение дополнительных услуг