Соглашение об уровне взаимодействия (OLA) между:

Службой инженеров сетевой инфраструктуры и Службой поддержки корпоративной системы управления отношениями с клиентами (CRM)

Основные сервисы, предоставляемые Службой инженеров сетевой инфраструктуры:

* Обеспечение непрерывности функционирования сетевой инфраструктуры компании, включая ее отдельных компонентов и технологий.
* Обеспечение для каждого сотрудника постоянного доступа к сетевой инфраструктуре компании и функционирующим в ней системам.

Основные сервисы, предоставляемые Службой поддержки корпоративной системы управления отношениями с клиентами (CRM):

* Обеспечение непрерывности функционирования системы управления отношениями с клиентами (CRM)
* Обеспечение для каждого сотрудника постоянного доступа к системе управления отношениями с клиентами (CRM)

Доступность основных сервисов, предоставляемых Службой инженеров сетевой инфраструктуры:

Сетевая инфраструктура компании доступна по схеме 24x7x365

Доступность основных сервисов, предоставляемых Службой поддержки корпоративной системы управления отношениями с клиентами (CRM):

Система управления отношениями с клиентами (CRM) компании доступна по схеме 20x7x365

Период поддержки сетевой инфраструктуры:

Поддержка осуществляется по схеме 24x7

 Период поддержки системы управления отношениями с клиентами (CRM):

Поддержка осуществляется по схеме 8x5

Интервалы проведения регламентных работ Службой поддержки сетевой инфраструктуры:

Ежедневно с 00 до 04 часов следующего дня (регламентные работы в сетевой инфраструктуре).

Вариант: 00 – 02 часов

Интервалы проведения регламентных работ Службой поддержки корпоративной системы управления отношениями с клиентами (CRM):

Ежедневно с 04 до 08 часов следующего дня (репликация).

Вариант: 00 до 04 часов

Избыточность функционирования системы CRM:

Система CRM функционирует на 2 серверах (основной и реплицирующий).

Избыточность сетевой инфраструктуры:

Служба поддержки сетевой инфраструктуры обеспечивает дублирование кабельных подключений обоих серверов CRM, а также дублирование сетевых компонентов, обеспечивающих подключение обоих серверов системы CRM к сети (коммутаторы, маршрутизаторы, соответствующие RPS модули).

Гарантированная доступность инфраструктуры: 99,9% от общего времени.

Гарантированная доступность системы CRM: 99% от общего времени.

Порядок взаимодействия между Службами поддержки сетевой инфраструктуры и поддержки системы управления отношениями с клиентами (CRM) в случае возникновения инцидентов:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Инцидент | Регистрация инцидента | Первоначальная проверка | Действие если проверка прошла успешно | Действие если проверка прошла неудачно | Информирование о процессе решения проблемы |
| 1 | Система CRM недоступна для пользователей | Регистрация инцидента службой поддержки 1 линии в системе BMC Remedy | Отправка ICMP запросов на IP адрес сервера, на котором находится система CRM | Зарегистрированный инцидент передается в Службу поддержки системы CRM для последующей идентификации проблемы и ее решения | Зарегистрированный инцидент передается в Службу поддержки сетевой инфраструктуры для последующей идентификации проблемы и ее решения  | В системе BMC Remedy, E-mail или телефон в случае недоступности сервиса электронной почты |
| 2 | Ежедневная репликация данных с удаленным сервером невозможна | Регистрация инцидента службой поддержки CRM в системе BMC Remedy | Отправка ICMP запросов на IP адреса основного сервера, на котором находится система CRM и сервера, с которым происходит репликация  | Зарегистрированный инцидент передается в Службу поддержки системы CRM для последующей идентификации проблемы и ее решения | Зарегистрированный инцидент передается в Службу поддержки сетевой инфраструктуры для последующей идентификации проблемы и ее решения | В системе BMC Remedy, E-mail или телефон в случае недоступности сервиса электронной почты |
| 3. | CRM недоступна пользователю |  | 1. Скрипт автозалогинивания
2. Тестовый sql-запрос
3. Время отработки типового запроса
 |  |  |  |

Бизнес процесс взаимодействия между подразделениями

1. Участники взаимодействия
* Служба поддержки сетевой инфраструктуры компании.
* Служба поддержки системы управления отношениями с клиентами (CRM).
1. Обязанности участников взаимодействия.
	1. Обязанности службы поддержки сетевой инфраструктуры.
* Мониторинг и контроль функционирования сетевой инфраструктуры компании и ее аппаратных и программных компонентов.
* Информирование сотрудников службы поддержки CRM системы, в случае нарушения функционирования сетевой инфраструктуры или ее компонентов.

Информирование происходит за 1 рабочий день до предполагаемой даты проведения профилактических мероприятий средствами электронной почты. В случае возникновения экстренной необходимости в проведении мероприятий, влияющих на функционирование CRM системы, информирование происходит незамедлительно. В обоих случаях, до проведения работ необходимо получить ответ на информирование о том, что информация принята к сведению от службы поддержки инфраструктуры.

* Согласование актов выполнения работ.

По факту завершения запланированных или экстренных мероприятий, отправляется сообщение сотрудникам службы поддержки CRM, в котором указываются:

 Фактический интервал проведения работ.

 Перечень выполненных мероприятий.

 Запрос на проверку функционирования системы CRM.

Только после получения от службы поддержки CRM системы подтверждения функционирования системы и всех ее компонентов, акт выполненных работ считается подтвержденным обеими сторонами.

* 1. Обязанности службы поддержки системы CRM.
* Мониторинг и контроль функционирования системы CRM компании и ее аппаратных и программных компонентов.
* Информирование сотрудников службы поддержки инфраструктуры о проведении регламентных или экстренных мероприятий, влияющих на функционирование системы CRM.
* Информирование происходит за 1 рабочий день до предполагаемой даты проведения профилактических мероприятий средствами электронной почты. В случае возникновения экстренной необходимости в проведении мероприятий, влияющих на функционирование CRM системы, информирование происходит незамедлительно. В обоих случаях, до проведения работ необходимо получить ответ на информирование о том, что информация принята к сведению от службы поддержки инфраструктуры.
* Согласование актов выполнения работ.

По факту завершения запланированных или экстренных мероприятий, отправляется сообщение сотрудникам службы поддержки инфраструктуры, в котором указываются:

 Фактический интервал проведения работ.

Перечень выполненных мероприятий.

 После получения от службы поддержки инфраструктуры подтверждения о том, что целостность инфраструктуры не нарушена акт выполненных работ считается подтвержденным.

1. Рабочие процедуры
	1. Процедура мониторинга и контроля функционирования сетевой инфраструктуры.
		1. Инструментальные средства.
* ПК сотрудников службы поддержки.
* Утилита получения доступа к конфигурациям сетевых компонентов.
* Приложения сбора и анализа лог файлов сетевых компонентов.
	+ 1. Периодичность.

Мониторинг состояния ключевых параметров компонентов инфраструктуры осуществляется непрерывно.

Анализ содержимого лог файлов, полученных с компонентов инфраструктуры, осуществляется ежедневно с 00 до 04 часов.

* + 1. Порядок уведомлений.

Типы уведомлений

* Нарушение функционирования (имеют приоритет Высокий и Критичный). Отправляется незамедлительно после факта обнаружения.
* Уведомление о событии (имеют приоритет Средний и Низкий). Отправляется в течение 1 часа с момента наступления события (по необходимости).
* Штатное информирование (имеют приоритет Низкий). Отправляется ежедневно в установленное время. В нем указывается общий статус функционирования инфраструктуры.
	+ 1. Методика проверки функционирования.
	1. Процедура мониторинга и контроля функционирования системы CRM.
		1. Инструментальные средства.

ПК сотрудников службы поддержки.

Клиентское приложение для работы с системой CRM.

Утилиты и средства сбора и анализа содержимого лог файлов.

* + 1. Периодичность.

Мониторинг и контроль функционирования осуществляются 2 раза в день, в 09.00 утра и в 17.00 вечера, с понедельника по пятницу.

* + 1. Порядок уведомлений.

Типы уведомлений:

* Нарушение функционирования (имеют приоритет Высокий и Критичный) Отправляется незамедлительно после факта обнаружения.
* Уведомление о событии (имеют приоритет Средний и Низкий). Отправляется в течение 3 часов с момента наступления события (по необходимости).
* Штатное информирование (имеют приоритет Низкий). Отправляется ежедневно в установленное время. В нем указывается общий статус функционирования системы CRM.
	+ 1. Методика проверки функционирования.
* Осуществление процедуры входа в систему под тестовым аккаунтом.
* Проверка текущего состояния необходимых сервисов и служб.
* Проверка доступности данных, содержащихся в системе CRM, путем отправки тестового запроса на выгрузку данных.
* Мониторинг содержимого лог файлов системы CRM и журналов событий операционной системы.

Пример:

***Описательная часть:***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***№*** | ***Описание действия*** | ***Ответственный***  | ***Форма действия*** | ***Сроки исполнения*** |
| 1 | Подать заявку установленным путём на обновление платформы. | Руководитель отдела поддержки 1С | Письмо по электронной почте с указанием номера платформы на sd@azimuthotels.com | Не менее чем за рабочую неделю до предполагаемого момента обновления |
| 2 | Предоставить в заявке путь на дистрибутив или информацию о версии и источнике дистрибутива. | Руководитель отдела поддержки 1С | Письмо по электронной почте с ссылкой на местонахождения дистрибутива с указанием в теме номера заявки и копией в Service Desk | Не менее чем за четыре рабочих дня до предполагаемого момента обновления |
| 3 | Согласовать время и дату обновления платформы с финансовой службой | Руководитель отдела поддержки 1С | Письмо по электронной почте руководителю финансовой службы с предполагаемой датой и времени обновленияс указанием в теме номера заявки и копией в Service Desk | Не менее чем за четыре рабочих дня до предполагаемого обновления платформы |
| 4 | Оповестить исполнителя заявки о согласованном времени обновления платформы | Руководитель отдела поддержки 1С | Письмо по электронной почте с указанием даты согласованной с родителем фин службы с указанием в теме номера заявки и копией в Service Desk | Не менее чем за три рабочих денядо предполагаемого обновления платформы |
| 5 | Оповестить пользователей об обновление платформы | Руководитель отдела поддержки 1С | Письмо по электронной почте всем пользователям 1С | Не менее чем за 4 часа до предполагаемого обновления платформы |
| 6 | Согласовать время обновления с IT директором по России клиентской части на компьютерах пользователей | Руководитель отдела поддержки 1С | Письмо по электронной почте с предложением даты обновления с указанием в теме номера заявки и копией в Service Desk | Не менее чем за один рабочий день до предполагаемого обновления платформы |
| 7 | создать заявку на обновление платформы на sd.azimut.ent с списком пользователей которым требуется обновление. | Руководитель отдела поддержки 1С | Письмо по электронной почте на sd@azimuthotels.com | Не менее чем за 3 рабочих дня до предполагаемого обновления платформы на серверах |
| 8 | Разослать инструкцию по работе в 1С в переходный период | Руководитель отдела поддержки 1С | Письмо по электронной почте с инструкцией пользователям 1С в НН | Не менее чем за 3 часа до предполагаемого обновления платформы |
| 9 | Установить клинскую часть на компьютерах пользователей | IT менеджер подразделений где установлена платформа по заявке из п. 7 | Способ определяет исполнитель |  |
| 10 | Установить платформу на сервера | ИТ специалист по заявке из п. 1 | Способ определяет исполнитель |  |
| 11 | Удалить старую версию платформы с серверов | ИТ специалист в рамках заявки из п. 1 | Способ определяет исполнитель |  |
| 12 | Запустить 1С сервер в режиме отладки | IT директор по России | Способ определяет исполнитель |  |
| 13 | Перерегистрировать компоненту сом конектора | I ИТ специалист в рамках заявки из п. 1 | Способ определяет исполнитель |  |
| 14 | Оповестить Руководитель отдела поддержки 1С об окончании обновления | ИТ специалист в рамках заявки из п. 1 | факт закрытия заявки из п. 1 |  |