



## 1. ЦЕЛ

Настоящият каталог описва всички услуги, предоставяни от "С&Т България" ЕООД, попадащи в дефинирания обхват на ИСУ, част УУ.

Услугите, които се предоставят на всеки конкретен клиент, съгласно сключените договори, се описват в „Customer service catalogue“, приложение 1 към настоящия каталог. Customer service catalogue се съгласува и одобрява с клиента и е неразделна част от договора/споразумението с него.

## 2. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОЗНАЧЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

**Услуга** - Начин за доставяне на стойност на клиент чрез подпомагане постигането на резултати, които клиентът желае да постигне.

Забележка 1 Услугата най-общо е нематериална.

Забележка 2 Услуга може да бъде доставена на доставчика на услуги от доставчик, вътрешна група или клиент, действащ като доставчик.

**Елемент (компонент) на услуга** - Отделна единица на услуга, която комбинирана с други единици ще достави пълната услуга. Примери: хардуер, софтуер, инструменти, приложения, документация, информация, процеси или поддържащи услуги

Забележка: елемент на услуга може да съдържа един или повече елементи на конфигурация

**Наличност** - Способността на услуга или компонент на услуга да изпълнява изискваната функция незабавно, както е договорено, или за един съгласуван период от време

Забележка Наличността обикновено се изразява като отношение или процент от времето, за което услугата или компонентът на услугата е действително на разположение за използване от клиента към договореното време, за което услугата би следвало да е достъпна.

**Непрекъснатост на услуга** - Способност да се управляват рискове и събития, които могат да имат сериозно въздействие върху услуга или услуги, с цел непрекъснато доставяне на услуги на съгласувани нива.

**Споразумение за степен за предоставяне на услуга (SLA)** - Документирано споразумение между доставчика на услуги и клиент, което идентифицира услуги и цели на услуги

Забележка 1 Споразумение за степен на предоставяне услуга може също да бъде създаден между доставчик на услуга и доставчик, вътрешна група или клиент, действащ като доставчик.

Забележка 2 Споразумението за степен на предоставяне на услуга може да бъде включен в договор или друг вид документирано споразумение.

**Основни данни за конфигурация** - Информация/данни за конфигурацията, официално определени за даден период/време от жизнения цикъл на услуга или компонент на услуга.

**ЗАБЕЛЕЖКА 1:** Данните за конфигурацията, както и одобрените промени, представляват текущата информация за конфигурацията.



**Елемент от конфигурацията /Configuration Item - CI/** Елемент, който трябва да се контролира, за да може да се предостави услуга или услуги.

**База данни за управление на конфигурацията /Configuration management database -CMDB/** - База данни, използвана за записването на атрибутите на елементите на конфигурацията и връзките между тях по време на техния жизнен цикъл.

**Инцидент** - Непланирано прекъсване на услуга, намаляване на качеството на услуга или събитие, което все още не е повлияло на обслужването на клиента

**СП** – Софтуерен продукт

Специфичните термини за дейността на “С&Т България” ЕООД са описани в „General definitions“ и в договора с клиента (ако е необходимо).

При описанието на услугите са използвани следните елементи:

Елемент	Описание
<b>Status</b>	Идентифицира статуса на услугите: <ul style="list-style-type: none"><li>• PROPOSED – услуга в процес на разработване;</li><li>• LIVE – услуга, която се предоставя на клиент;</li></ul>
<b>Description&amp; Service Targets</b>	Описва кратко съдържание на услугата (без технически детайли) и целите на услугата.
<b>Service Hours</b>	Описва се времевия период, в който услугата е достъпна.
<b>Standard Service Features</b>	Описва базови характеристики и функции на услугата, достъпни за всички клиенти, потребители на услугите, включително изключения.
<b>Optional Service Features</b>	Описва характеристики и функции на услугата, извън базовите, които се предлагат на клиентите като допълнителни.
<b>Delivery Scope</b>	Описва бизнес единиците, отговорни за доставка на услугата на клиента.
<b>Delivery Channels</b>	Описва каналите за доставка на услугата (мобилен компютър, работна станция, интернет, на място или друг).
<b>User Requirements</b>	Описва необходимите предпоставки, които трябва да са налични, за да се достави услугата, включително хардуер, софтуер, инфраструктура, информация от клиента, доставчици на елементи на услугата.



ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО, УСЛУГИТЕ И  
ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ

КАТАЛОГ НА УСЛУГИТЕ

	<i>Забележка: Документира се препратка към изискванията, залегнали в конкретния договор с клиента.</i>
<b>Service Initiation</b>	Описва мястото за доставка на услугата (S&T офис, офис на клиента или друго).
<b>Service Support</b>	Описва реда и начините служителите/групите, отговорни за доставка на услугата, да получат информация за действие при забавяне/отказ/прекъсване на услугата.
<b>Standard Costs</b>	Описва реда за изчисляване на разходите за услугата (per employee/per division), при стандартна характеристика на услугата. <i>Забележка: Направена е прератка към VAT_Bid Approval Template.</i>
<b>Optional Costs</b>	Описва реда за изчисляване на разходите за услугата (per employee/per division), при услуга с допълнителни характеристики. <i>Забележка: Направена е прератка към VAT_Bid Approval Template.</i>
<b>Risk</b>	Дефинират се рисковете в процеса на изпълнение на услугата.
<b>Escalation</b>	Описва се реда за реакция при прекъсване на услугата и се препраща към договорите, сключени с конкретните клиенти.

### 3. ПРЕДОСТАВЯНИ УСЛУГИ

#### 3.1. ИМЕ НА УСЛУГАТА: Сервизна поддръжка 24x7

Елемент	Описание
<b>Status</b>	LIVE
<b>Description&amp; Service Targets</b>	Сервизна поддръжка на хардуер/фърмуер на клиенти
<b>Service Hours</b>	24/7
<b>Standard Service Features</b>	Време за реакция Време за отстраняване на проблема
<b>Optional Service Features</b>	Време за внедряване на постоянно решение Анализи и консултиране по оптимизиране на инфраструктурата



ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО, УСЛУГИТЕ И  
ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ

КАТАЛОГ НА УСЛУГИТЕ

<b>Delivery Scope</b>	ИТ СЕРВИЗ
<b>Delivery Channels</b>	Интернет/SolveDirect/Телефон/Факс/На място
<b>User Requirements</b>	Достъп до помещенията на клиента, Заявка направена по установения в договора ред, Първична идентификация на проблема Участие на вътрешни групи – централен офис на групата, търговци, маркетинг специалист, експерт контрол на проекти.
<b>Service Initiation</b>	VPN, On-site
<b>Service Support</b>	Заявките се следят в SolveDirect
<b>Standard Costs</b>	Бюджетира се в BAT
<b>Optional Costs</b>	При спешност Сервизния мениджър има право да извършва допълнителни разходи с цел запазване на услугата
<b>Risk</b>	Неправилно боравене с оборудването от страна на клиента, некоректно дефиниране на проблема от страна на клиента, липса на капацитет за поемане на заявката.
<b>Escalation</b>	Отговорника по сделката отговаря за ескалацията при неизпълнение на договорите

### 3.2. ИМЕ НА УСЛУГАТА: Сервизна поддръжка 8x5

Елемент	Описание
<b>Status</b>	LIVE
<b>Description &amp; Service Targets</b>	Сервизна поддръжка на хардуер/фърмуер на клиенти
<b>Service Hours</b>	8/5
<b>Standard Service Features</b>	Време за реакция Време за отстраняване на проблема



ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО, УСЛУГИТЕ И  
ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ

КАТАЛОГ НА УСЛУГИТЕ

<b>Optional Service Features</b>	Време за внедряване на постоянно решение Анализи и консултиране по оптимизиране на инфраструктурата
<b>Delivery Scope</b>	ИТ СЕРВИЗ/MED СЕРВИЗ
<b>Delivery Channels</b>	Интернет/SolveDirect/Телефон/Факс/На място
<b>User Requirements</b>	Достъп до помещенията на клиента, Заявка направена по установения в договора ред, Първична идентификация на проблема Участие на вътрешни групи – централен офис на групата, търговци, маркетинг специалист, експерт контрол на проекти.
<b>Service Initiation</b>	VPN, On-site
<b>Service Support</b>	Заявките се следят в SolveDirect
<b>Standard Costs</b>	Бюджетират се в VAT
<b>Optional Costs</b>	При спешност Сервизния мениджър има право да извършва допълнителни разходи с цел запазване на услугата
<b>Risk</b>	Неправилно боравене с оборудването от страна на клиента, некоректно дефиниране на проблема от страна на клиента, липса на капацитет за поемане на заявката.
<b>Escalation</b>	Отговорника по сделката отговаря за ескалацията при неизпълнение на договорите

**3.3. ИМЕ НА УСЛУГАТА: Монтаж, инсталация и пускане в експлоатация**

Елемент	Описание
<b>Status</b>	LIVE
<b>Description&amp; Service Targets</b>	Монтаж и инсталация на доставено оборудване
<b>Service Hours</b>	8 x 5, при необходимост се работи и в извънработно време



ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО, УСЛУГИТЕ И  
ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ

КАТАЛОГ НА УСЛУГИТЕ

<b>Standard Service Features</b>	Монтаж и инсталация на доставено оборудване според инструкциите на производителя
<b>Optional Service Features</b>	Конфигурация според изискванията на клиента
<b>Delivery Scope</b>	ИТ СЕРВИЗ
<b>Delivery Channels</b>	На място
<b>User Requirements</b>	Достъп до помещенията на клиента, Помещенията да са готови за монтаж Участие на вътрешни групи – централен офис на групата, търговци, маркетинг специалист, експерт контрол на проекти.
<b>Service Initiation</b>	On-site
<b>Service Support</b>	Заявките се следят в SolveDirect
<b>Standard Costs</b>	Бюджетират се в BAT
<b>Optional Costs</b>	При спешност Сервизния мениджър има право да извършва допълнителни разходи с цел запазване на услугата
<b>Risk</b>	Неправилно боравене с оборудването от страна на служителите, некоректно дефиниране на проблема от страна на клиента, липса на капацитет за извършване на услугата, погрешна конфигурация от страна на доставчика.
<b>Escalation</b>	Отговорника по сделката отговаря за ескалацията при неизпълнение на договорите

**3.4. ИМЕ НА УСЛУГАТА: Поддръжка на СП**

Елемент	Описание
<b>Status</b>	LIVE



ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО, УСЛУГИТЕ И  
ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ

КАТАЛОГ НА УСЛУГИТЕ

<b>Description&amp; Service Targets</b>	Поддръжка на създаденото СП
<b>Service Hours</b>	8 x 5, при необходимост се работи и в извънработно време
<b>Standard Service Features</b>	Решаване и отстраняване на възникнали проблеми с използването на СП по заявка на клиента.
<b>Optional Service Features</b>	Конфигурация според изискванията на клиента
<b>Delivery Scope</b>	Екип Програмисти
<b>Delivery Channels</b>	На място
<b>User Requirements</b>	Достъп до помещенията и инфраструктурата на клиента. Участие на вътрешни групи – централен офис на групата, търговци, маркетинг специалист, експерт контрол на проекти.
<b>Service Initiation</b>	On-site
<b>Service Support</b>	Заявките се следят в SolveDirect
<b>Standard Costs</b>	Бюджетират се в BAT
<b>Optional Costs</b>	При спешност Сервизния мениджър има право да извършва допълнителни разходи с цел запазване на услугата
<b>Risk</b>	Неправилно боравене със СП от страна на служителите, некоректно дефиниране на проблема от страна на клиента, липса на капацитет за извършване на услугата, погрешна конфигурация.
<b>Escalation</b>	Отговорника по сделката отговаря за ескалацията при неизпълнение на договорите