ABI Product logo

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДАЮ  Директор ДИКТ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Балабанов |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. |
| Заказчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. |

**3.3.4.1 Соглашение об уровне услуги (Service Level Agreement)**

**<<Название предоставляемой услуги>>**

**ИС <<Информационная система>>**

Проект: <<Код и название проекта>>

Версия 1.

г. Владимир, 2016

**Лист учета изменений и утверждений**

**История изменений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Автор** | **Версия** | **Изменения** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Утверждения**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Фамилия, инициалы** | **Утверждён- ная версия** | **Должность** | **Зона ответст-венности** | **Дата** | **Подпись** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Оглавление

[История изменений 2](#_Toc461786973)

[1 Обзор 5](#_Toc461786974)

[2 Общие сведения 5](#_Toc461786975)

[Наименование услуги 5](#_Toc461786976)

[Категория услуги 5](#_Toc461786977)

[Критичность услуги 5](#_Toc461786978)

[Заказчик услуги 5](#_Toc461786979)

[Владелец услуги 5](#_Toc461786980)

[Потребители услуги 5](#_Toc461786981)

[Статус услуги 5](#_Toc461786982)

[3 Состав и функциональные возможности услуги 5](#_Toc461786983)

[Назначение услуги 5](#_Toc461786984)

[Функции услуги 6](#_Toc461786985)

[4 Характеристики качества услуги 6](#_Toc461786986)

[Время предоставления 6](#_Toc461786987)

[Время регламентного обслуживания 6](#_Toc461786988)

[4.1 Параметры производительности 6](#_Toc461786989)

[4.1.1 Время выполнения ключевых операций 6](#_Toc461786990)

[4.1.2 Периоды пикового потребления услуги - Место для ввода текста. 6](#_Toc461786991)

[4.2 Параметры доступности 6](#_Toc461786992)

[4.2.1 Определение доступности/недоступности услуги – 6](#_Toc461786993)

[4.2.2 Допустимое суммарное время недоступности услуги - Место для ввода текста. 7](#_Toc461786994)

[4.2.3 Допустимая продолжительность единовременной недоступности - Место для ввода текста. 7](#_Toc461786995)

[4.2.4 Максимально допустимый объем/период потери информации - Место для ввода текста. 7](#_Toc461786996)

[4.2.5 Специальные требования к доступности - Место для ввода текста. 7](#_Toc461786997)

[5 Поддержка пользователей 7](#_Toc461786998)

[5.1 Каналы поддержки – 7](#_Toc461786999)

[5.2 Время предоставления поддержки – Место для ввода текста. 7](#_Toc461787000)

[5.3 Время реакции 7](#_Toc461787001)

[5.4 Классификация инцидентов по степени влияния 7](#_Toc461787002)

[5.5 Время устранения инцидентов 7](#_Toc461787003)

[5.6 Запросы на обслуживание 8](#_Toc461787004)

[6 Условия предоставления услуги 8](#_Toc461787005)

[6.1 Требования к потребителям 8](#_Toc461787006)

[6.2 Требования к заказчику 8](#_Toc461787007)

[7 Ограничения в предоставлении услуги 8](#_Toc461787008)

[7.1 Территориальные ограничения 8](#_Toc461787009)

[7.2 По объему потребления 8](#_Toc461787010)

[8 Порядок изменения услуги 8](#_Toc461787011)

[8.1 Прием и обработка запросов на изменение 8](#_Toc461787012)

[8.2 Разработка/доработка функциональных возможностей 8](#_Toc461787013)

[8.3 Модификация и настройка 9](#_Toc461787014)

[9 План обеспечения непрерывности 9](#_Toc461787015)

[Место для ввода текста. 9](#_Toc461787016)

[10 Определение качества услуги 9](#_Toc461787017)

[10.1 Показатели качества 9](#_Toc461787018)

[10.2 Алгоритм расчета интегрального показателя качества 9](#_Toc461787019)

[11 Отчеты об услуге 9](#_Toc461787020)

[12 Развитие услуги 9](#_Toc461787021)

[12.1 План развития услуги 9](#_Toc461787022)

# Обзор

Документ Service Level Agreement (SLA) — определяет взаимную ответственность провайдера ИТ-сервиса и пользователей этого сервиса. В соответствии с рекомендациями ITIL, SLA – это основной документ, регламентирующий взаимоотношения ИТ и бизнеса.

Цель документа – дать качественное и количественное описание услуг, как с точки зрения ИТ, так и с точки зрения пользователя.

# Общие сведения

Наименование услуги – Место для ввода текста.

Категория услуги– Выберите элемент.

Критичность услуги– Выберите элемент.

А – критическая (mission-critical). От доступности услуги зависит выполнение ключевых функций. Недоступность услуги в краткосрочном периоде (1-2 часа) вызовет прямые финансовые потери.

B – высокая (business-critical). От доступности услуги зависит выполнение поддерживающих бизнес-функций. Недоступность услуги в среднесрочном периоде (до 1 рабочего дня) вызовет косвенные финансовые потери.

C – средняя (business operational). От доступности услуги зависит выполнение отдельных бизнес-операций, выполняемых одним сотрудником

D – низкая (office operational). От доступности услуги зависит удобство выполнения отдельных бизнес-операций.

Заказчик услуги – Место для ввода текста.

Владелец услуги – Место для ввода текста.

Потребители услуги – Место для ввода текста.

Статус услуги - Место для ввода текста.

# Состав и функциональные возможности услуги

Назначение услуги – Место для ввода текста.

## Функции услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Критичные бизнес-функции | Место для ввода текста. |
| Некритичные бизнес-функции | Место для ввода текста. |
| Дополнительные функции | Место для ввода текста. |
| Функции, не реализуемый услугой | Место для ввода текста. |

# Характеристики качества услуги

Время предоставления – Место для ввода текста.

Время регламентного обслуживания – Место для ввода текста.

## Параметры производительности

### Время выполнения ключевых операций

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование операции | Максимальная длительность |
| Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
|  |  |

### Периоды пикового потребления услуги *-* Место для ввода текста.

## Параметры доступности

### Определение доступности/недоступности услуги *–*

Место для ввода текста.

### Допустимое суммарное время недоступности услуги *-* Место для ввода текста.

### Допустимая продолжительность единовременной недоступности *-* Место для ввода текста.

### Максимально допустимый объем/период потери информации *-* Место для ввода текста.

### Специальные требования к доступности *-* Место для ввода текста.

# Поддержка пользователей

## Каналы поддержки –

Телефон внутренний 5-55 (20-50)

Телефон мобильный +7 919 0123 333

Телефон федеральный 8 800 100 33 13

Электронная почта [helpdesk@abiproduct.ru](mailto:helpdesk@abiproduct.ru)

Корпоративный портал <http://hd.abiproduct.ru>

Иные каналы:Место для ввода текста.

## Время предоставления поддержки – Место для ввода текста.

## Время реакции

|  |  |
| --- | --- |
| Приоритет | Время |
| Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
|  |  |
|  |  |

## Классификация инцидентов по степени влияния

Место для ввода текста.

## Время устранения инцидентов

|  |  |
| --- | --- |
| Степень влияния | Время устранения |
| Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
|  |  |
|  |  |

## Запросы на обслуживание

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип запроса | Условия выполнения | Время выполнения |
| Место для ввода текста. | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Условия предоставления услуги

## Требования к потребителям

Место для ввода текста.

## Требования к заказчику

Место для ввода текста.

# Ограничения в предоставлении услуги

## Территориальные ограничения

Место для ввода текста.

## По объему потребления

Место для ввода текста.

# Порядок изменения услуги

## Прием и обработка запросов на изменение

Место для ввода текста.

## Разработка/доработка функциональных возможностей

Место для ввода текста.

## Модификация и настройка

Место для ввода текста.

# План обеспечения непрерывности

## Место для ввода текста.

# Определение качества услуги

## Показатели качества

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Способ измерения и оценки | Целевое значение | Пороговое значение |
| Место для ввода текста. | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
|  |  |  |  |

## Алгоритм расчета интегрального показателя качества

Место для ввода текста.

# Отчеты об услуге

**Формат и порядок предоставления отчетов об услуге**

Место для ввода текста.

# Развитие услуги

## План развития услуги

Место для ввода текста.