**СТАРИС**

**ИСиТ-2**

**Лабораторная работа №3. Описание организационной структуры»**

1. Разработайте документ **Соглашение об уровне услуг** (SLA, Service Level Agreement**)** разрабатываемого сервиса.

*Соглашение об уровне услуг содержит следующую информацию:*

1. *стороны соглашения;*
2. *сроки действия соглашения;*
3. *расписание работы сервиса;*
4. *доступ к службам поддержки сервиса;*
5. *процедура сообщения о дефектах сервиса и порядок исправления дефектов;*
6. *процедура запроса на изменение сервиса и порядок ответа на запрос;*
7. *гарантированное время отклика на запрос к сервису;*
8. *гарантированная доступность сервиса (вероятность безотказной работы в процентах);*
9. *описание способов оплаты;*
10. *контакты администрации сервиса.*
11. Разработайте раздел «**Организационное обеспечение информационной системы**».
12. владелец;
13. организационная структура: отделы (название, назначение, состав), должности,

*Предполагается, что описываемый вами Интернет-сервис (в соответствии с вариантом) является компонентой информационной системы и будет принадлежать некоторой организационной структуре (отдельной компании, отдел в компании, …), которая будет использовать этот сервис в своем бизнесе и называется* ***Владелец****.*

*Для поддержки работоспособности Владелец создает* ***организационную структуру***которая обеспечивает работоспособность сервиса*.*