Задание: Написать базовые положения соглашения об уровне обслуживания портала ИТ-поддержки со стороны внешнего подрядчика. Выделить три уровня приоритета, критерии определения приоритета и временные характеристики.

Service Level Agreement (соглашение об уровне обслуживания)

1. Наименование системы

Веб-приложение "Портал ИТ-поддержки"

2. Глоссарий

1. Портал ИТ-поддержки - веб-приложение, связывающее сотрудников поддержки и клиентов поддержки

2. Сотрудник ИТ-поддержки - сотрудник, в чьи обязанности входит работа с обращениями клиентов и их разрешение

3. Клиент ИТ-поддержки - сотрудник предприятия, которому для работы необходима компьютерная техника и соответствующее его деятельности ПО.

3. Технологии разработки

Система разработана с использованием PHP (на серверной стороне) и JavaScript с фреймворком VueJS (на клиентской стороне)

4. Компоненты системы

1. Веб-приложение клиента поддержки

2. Веб-приложение сотрудника поддержки

5. Границы действия

1. Территориальные

1. Система предназначена для русскоязычных пользователей

2. Поддержка осуществляется удалённо

2. Временные

1. 5\*9 МСК (будни, с 9 до 18)

2. Иные технические работы и обновления предполагаются в нерабочее время в часы наименьшей загруженности (по будням после 22.00 и по субботам до 12.00)

3. Функциональные

1. Осуществляется поддержка полного функционала веб-приложения (система инсталлируется на сервере, доступ к ней осуществляется посредством браузера, клиенту не требуется загружать что-либо дополнительно)

2. Такие проблемы, как некорректное визуальное отображение (например, текст выехал за рамки поля), не являются инцидентами

6. Способ обращения

1. По всем инцидентам и предложениям стоит обращаться к инцидент менеджеру на электронную почту bestITportal@yandex.google

7. Список услуг

1. Регистрация клиентских обращений

Регистрация клиентских обращений осуществляется через клиентское веб-приложение

2. Назначение статуса клиентским обращениям

Назначение статуса клиентским обращениям осуществляется через веб-приложение сотрудника ИТ-поддержки

3. Решение инцидентов, о которых клиенты сообщают в обращениях

1. Работа с техническим оборудованием (компьютеры, принтеры и т.д.)

2. Работа с программным обеспечением на исправном оборудовании (установка ПО, удаление ПО и т.д.)

8. Приоритеты, связанные с клиентскими обращениямиИзображение выглядит как стол

Автоматически созданное описание