*Лабораторная работа №4 - СТАРИС ИСиТ*

**Разработка раздела «Описание организационной структуры»**

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

Соглашение об уровне услуг содержит следующую информацию:

* стороны соглашения;
* сроки действия соглашения;
* расписание работы сервиса;
* доступ к службам поддержки сервиса;
* процедура сообщения о дефектах сервиса и порядок исправления дефектов;
* процедура запроса на изменение сервиса и порядок ответа на запрос;
* гарантированное время отклика на запрос к сервису;
* гарантированная доступность сервиса (вероятность безотказной работы в процентах);
* описание способов оплаты;
* контакты администрации сервиса.

Объем текста: ровно 2 страницы.

2. Разработайте раздел «Организационное обеспечение информационной системы».

Раздел «Организационное обеспечение информационной системы» включает сведения о владельце и организационной структуре предприятия, такие как: отделы (название, назначение, состав), должности. Одной из целей этого раздела является оценка стоимости разработки и поддержки вашего Интернет-сервиса.

Предполагается, что описываемый вами Интернет-сервис является компонентой информационной системы и будет принадлежать некоторой компании, которая будет использовать этот сервис в своем бизнесе и называется Владелец. Для поддержки работоспособности Владелец создает организационную структуру, которая обеспечивает работоспособность сервиса.

Объем текста: ровно 2 страницы.