

В соответствии с рекомендациями ITIL, предоставленный SLA должен включать следующие разделы:

1. **Определение предоставляемого сервиса, стороны, вовлеченные в соглашение, и сроки действия соглашения:**
 - **Предоставляемый сервис:** Техническая поддержка и обработка запросов пользователей.
 - **Вовлеченные стороны:** Исполнитель (IT-отдел) и Заказчик (Компания).
 - **Срок действия:** 1.03.2024г. - 1.03.2029г.
2. **Дни и часы, когда сервис будет предлагаться, включая тестирование, поддержку и модернизации:**
 - **Услуги оказываются:** В рабочие дни, в рабочее время 5*8 (с 9:00 до 18:00 по московскому времени).
3. **Число и размещение пользователей и/или оборудования, использующих данный сервис:**
 - Тысячи пользователей.
 - Размещение пользователей удаленно в городах России.
4. **Описание процедуры отчетов о проблемах, включая условия эскалации на следующий уровень. Должно быть включено время подготовки отчета:**
 - **Процедура отчетов о проблемах:**
 - Пользователь обращается через облачный трекер задач.
 - При обращении пользователь обязательно указывает: Описание ошибки, скриншот ошибки, описание того, как ошибку можно воспроизвести, свои контактные данные.
 - Производится анализ проблемы.
 - **Условия эскалации на следующий уровень:** Время подготовки отчета перед эскалацией на следующий уровень: 1 час. Уровни эскалации могут включать руководителя группы технической поддержки, технического директора и генерального директора.
5. **Описание процедуры запросов на изменение. Может включаться ожидаемое время выполнения этой процедуры:**
 - Регистрация Заявок выполняется в «Облачном трекере задач».
 - Запрос направляется к соответствующему подразделению ИТ-службы.
 - Ожидаемое время выполнения этой процедуры: 3 дня.
 - В процессе отработки заявки пользователь получает уведомления обо всех изменениях статуса заявки.
6. **Спецификации целевых уровней качества сервиса:**
 - **Средняя доступность:** не более одного сбоя в месяц.
 - **Минимальная доступность для каждого пользователя:** не менее 99% времени доступности сервиса в месяц.
 - **Среднее время отклика сервиса:** не более 5 минут с момента получения запроса от пользователя.
 - **Максимальное время отклика для каждого пользователя:** не должно превышать 15 минут с момента получения запроса.
 - **Средняя пропускная способность:** должна обеспечивать передачу данных не менее 100 Мбит/с.
 - **Описание расчета приведенных выше метрик и частоты отчетов:** Расчет средней доступности и среднего времени отклика производится на основе

данных мониторинга сервиса в течение месяца. Отчеты о выполнении целевых уровней качества сервиса предоставляются заказчику ежемесячно.

7. Описание платежей, связанных с сервисом:

- Единая цена за весь сервис будет установлена согласно заключенному соглашению об уровне сервиса (SLA), включая поддержку и обновления. Платежи будут осуществляться ежемесячно.

8. Ответственности клиентов при использовании сервиса:

- Клиенты обязаны поддерживать соответствующие конфигурации оборудования и программного обеспечения в рабочем состоянии. Любые изменения должны проходить через процедуру запроса на изменение.

9. Процедура разрешения рассогласований, связанных с предоставлением сервиса:

- Рассогласования, связанные с предоставлением сервиса, разрешаются согласно установленной схеме эскалации в SLA. Если рассогласование не может быть разрешено на текущем уровне, оно эскалируется на следующий уровень ответственности.

10. Процесс улучшения SLA:

- Сбор обратной связи от пользователей
- Анализ данных мониторинга сервиса и внедрение мероприятий по повышению качества предоставляемых услуг
- Регулярные обзоры производительности и обновления SLA