**Домашнее задание Кузнецов Р.В. БИ 4-1**

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА**

**предоставления базового комплекса общих ИТ услуг по сопровождению бизнес процессов на предприятиях Компании**

1. **Определение предоставляемого сервиса, стороны, вовлеченные в соглашение, и сроки действия соглашения.**

Исполнитель обязуется предоставить Заказчику доступ в сеть Интернет, обеспечить безопасность корпоративной сети компании Заказчика, устранять возникшие поломки и ошибки. Сторонами в данном соглашении будут Исполнитель: компания "АБВ" и Заказчик: компания “ГДЕ” (которая заключает соглашение на предоставление интернет-услуг). Срок действия соглашения по договору о оказании услуг: с 10.03.2024 до 10.03.2026.

* Установка и настройка сетевого оборудования: Исполнитель предоставляет сетевое оборудование (модем, роутер и т. д.) и устанавливает его для подключения к интернету.
* Предоставление высокоскоростного доступа к интернету: Исполнитель гарантирует высокую скорость передачи данных для пользователей.
* Обеспечение безопасности и защиты сети: Исполнитель предоставляет механизмы защиты от вредоносных атак, вирусов и прочих угроз для безопасного использования интернета.
* Техническая поддержка пользователей: Исполнитель предоставляет поддержку и помощь пользователям в случае возникновения проблем с подключением или интернет-сервисами.

1. **Перечень и время предоставления услуг.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Режим работы** | **Приблизительное время выполнения** |
| Установка маршрутизатора и подключение к сети | 09:00-18:00 | 3-6 часов |
| Смена тарифного плана | 09:00-18:00 | До 30 минут |
| Техническая поддержка | круглосуточно | - |
| Ремонт/замена вышедшего из строя оборудования | 09:00-18:00 | От 1 до 3 рабочих дней с момента подачи заявки |

1. **Оборудование предоставляемое Исполнителем**

Оборудование будет предназначено для стабильного доступа в сеть Интернет 30 настольных компьютеров и ~30-40 мобильных устройств. Для этого будет установлена вся ИТ-инфраструктура: сервер, маршрутизаторы, сетевые коммутаторы, Wi-Fi роутеры.

1. **Отчет о неполадке**

* Обнаружение проблемы: Заказчик обнаруживает проблему с подключением интернета и обращается в техническую поддержку компании.
* Проверка собственных устройств: Заказчику может потребоваться провести некоторые диагностические шаги на своих устройствах, чтобы исключить возможность проблемы на его стороне.
* Подготовка отчета: При наличии подтвержденной проблемы с подключением, Заказчик готовит отчет, в котором указывает детали проблемы, время возникновения, а также проведенные им диагностические шаги.
* Отправка отчета: Клиент отправляет отчет в техническую поддержку компании, используя форму на сайте.
* Связь с техническим специалистом: После отправки отчета Заказчиком, тех. специалист связывается с Заказчиком, для определения время проведения ремонтных работ.

1. **Запрос на смену оборудования/изменение конфигурации**

* Подача запроса: Заказчик делает запрос на смену оборудования, расширение технических возможностей ИТ-инфраструктуры, изменение конфигурации. Время подачи заявки от 10 до 30 минут, с учетом объемно описанных требований заказчика.
* Оценка запроса: Запрос подвергается оценке технического специалиста, в учет берется текущая конфигурация ИТ-инфраструктуры, анализируются требования Заказчика производится расчет стоимости работ и оборудования. Время оценки запроса от 1 до 5 рабочих дней.
* Утверждение изменения: После оценки запроса, изменение утверждается или отклоняется. В случае утверждения, определяются сроки выполнения и необходимые действия. Время утверждения от 1 до 2 рабочих дней.
* Внесение изменений: Технические специалисты производят комплекс работ в соответствии с разработанным планом. Время определяется на этапе утверждения изменений
* Тестирование и проверка:  
  После внесения изменений проводится тестирование, чтобы удостовериться в их корректной работе и отсутствии негативного влияния на сервис. От 10 до 30 рабочих дней.
* Уведомление об окончании изменений: Заказчик получает извещение об окончании проведения технических работ.

1. **Спецификации целевых уровней качества сервиса**

* Суммарное время сбоев представляет собой общее время, в течение которого услуга интернета прерывается в течение заданного периода времени. Соответственно средняя доступность к сети Интернет будет равняться 99%, что значит 7.2ч сбоев за 30 дней.
* Из пункта выше следует, что минимальная доступность для каждого пользователя равняется 99%.
* Среднее время отклика не должно превышать 2 часа для запросов, связанных с проблемами с подключением, 4 часа для запросов о безопасности данных и 24 часа для запросов, связанных с оборудованием.
* Компания обязуется предоставить среднюю пропускную способность на уровне, достаточном для обеспечения нормальной работы основных интернет-сервисов заказчика. В случае недостаточной пропускной способности по вине поставщика, компания обязуется принять меры по увеличению скорости передачи данных или предоставить компенсацию заказчику.
* Пропускная способность будет измеряться в различные периоды времени (например, ежедневно, еженедельно, ежемесячно) и результаты измерений будут предоставляться заказчику по запросу.

1. **Описание платежей, связанных с сервисом**

* Установление единой цены за весь сервис: Заказчик имеет возможность выбрать единую цену за предоставляемый интернет-сервис. Эта цена включает в себя подключение к сети, обеспечение безопасности и предоставление необходимого оборудования. Плата за услугу взимается ежемесячно и зависит от выбранной скорости интернета и уровня поддержки.
* Разбивка по уровням сервиса:

Мы предлагаем различные уровни сервиса, каждый из которых имеет свою уникальную стоимость. Клиенты могут выбрать уровень сервиса, который наилучшим образом соответствует их потребностям и бюджету. Каждый уровень сервиса включает в себя определенные параметры, такие как скорость интернета, уровень безопасности и оборудование, и соответственно различается по цене.

1. **Ответственность Заказчика**

* Ответственности Заказчика при использовании интернет-сервиса включают в себя обязательства предоставления соответствующей поддержки и подготовки конфигураций оборудования и программного обеспечения для обеспечения безопасности и стабильной работы сети.
* Заказчик также обязан осуществлять любые изменения в сетевой конфигурации и оборудовании только в соответствии с установленными процедурами изменения, согласованными с Исполнителем.
* Заказчик также должен соблюдать правила безопасности сети и предпринимать меры для защиты от вредоносных программ и взлома. В случае несоблюдения этих обязательств Заказчик может быть подвержен штрафам или потере доступа к сервису.

1. **Процедура разрешения рассогласований, связанных с предоставлением сервиса**

* Уведомление: В случае возникновения рассогласования между поставщиком услуг и клиентом относительно предоставления сервиса, любая из сторон должна уведомить другую сторону в письменной форме о существовании рассогласования. Уведомление должно содержать описание рассогласования, ожидаемый результат и сроки разрешения.
* Обсуждение и переговоры: После уведомления стороны должны провести переговоры и обсудить рассогласование с целью достижения взаимоприемлемого решения. Этот этап может включать в себя встречи, конференц-звонки или другие формы общения для анализа проблемы.

1. Процесс улучшения SLA

* Анализ текущего состояния: Компания будет регулярно анализировать данные по SLA, оценивать уровень удовлетворенности клиентов, выявлять основные проблемы и причины нарушения SLA.
* Установление целей: На основе результатов анализа будет определена конкретная цель по улучшению SLA. Цель может быть связана с увеличением скорости подключения, уменьшением времени реакции на запросы клиентов, повышением безопасности сети и оборудования.
* Разработка плана действий: Для достижения поставленной цели будет разработан детальный план действий, включающий в себя конкретные мероприятия, ответственных сотрудников и сроки выполнения.
* Внедрение улучшений: После разработки плана действий будут проведены необходимые мероприятия по улучшению SLA, такие как обновление оборудования, внедрение новых технологий, обучение сотрудников и т.д.
* Мониторинг и контроль: В процессе внедрения улучшений будет осуществляться постоянный мониторинг выполнения плана действий, контроль за достижением поставленной цели и своевременное реагирование на возможные проблемы.
* Регулярный анализ результатов: После внедрения улучшений компания будет регулярно анализировать результаты, проверять уровень удовлетворенности клиентов, оценивать эффективность проведенных мероприятий и, при необходимости, корректировать стратегию улучшения SLA.