

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПЕТРОЗАВОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (ПЕТРГУ)

Кафедра информатики и математического обеспечения
Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом»

Лабораторная работа № 3
Соглашение об уровне обслуживания

Выполнил студент группы 22407:
Гордеев Никита

Петрозаводск
2025 год

Аннотация

Данный документ разработан на основе материалов портала ТаймВэб¹ и представляет собой Соглашение об уровне обслуживания (SLA), регламентирующее обязательства IT-отдела компании «Продуктовая Логистика».

В соглашении определены ключевые показатели качества услуг, включая доступность, время реагирования и порядок устранения инцидентов. Документ также включает механизмы мониторинга, отчётности и ответственности за выполнение заявленных условий.

¹ <https://timeweb.com/tw-static/docs/sla/sla.pdf>

Оглавление

1. Порядок предоставления услуги	4
2. Качественные показатели услуги.....	5
3. Порядок оказания информационной и технической поддержки	6
4. Время реагирования на неисправности	8
5. Регламент проведения технических работ	9
6. Информация и Резервное копирование.	10
7. Штрафные санкции за перерывы в обслуживании	12

1. Порядок предоставления услуги

1.1. Объем услуг

Период предоставления IT-услуг определяется на основании **внутреннего запроса пользователя** (сотрудника компании) и **утвержденного бюджета подразделения**.

1.2. Прекращение обслуживания

В случае **прекращения финансирования услуги** или **завершения ее срока действия**, IT-отдел уведомляет пользователя о необходимости переноса или архивирования данных. Если в установленный срок данные не будут выгружены, они могут быть **удалены или переданы на ответственное хранение** в соответствии с внутренними регламентами компании.

2. Качественные показатели услуги

2.1. Доступность IT-сервисов

IT-отдел гарантирует **доступность ключевых сервисов на уровне не ниже 99,9%** в течение года (суммарное время простоя не должно превышать **9 часов в год**).

Мониторинг доступности осуществляется **круглосуточно** с использованием внутренних систем контроля.

2.2. Доступность резервного копирования

- **Автоматическое резервное копирование** (включенное в стандартное обслуживание) – **97% доступности** (не более **300 часов простоя в год**).
- **Резервное копирование по запросу** – **99,9% доступности** (не более **10 часов простоя в год**).

2.3. Исключения из показателей доступности

Время недоступности, связанное с **плановыми работами** (обновление оборудования, техническое обслуживание, миграция данных), **не учитывается** в общем показателе, при условии:

- уведомления пользователей **не менее чем за 24 часа** через корпоративную почту или систему оповещений;
- проведения работ в **нерабочее время** (по возможности).

3. Порядок оказания информационной и технической поддержки

3.1. Информационная поддержка

IT-отдел предоставляет сотрудникам компании справочную информацию по следующим вопросам:

- перечень доступных IT-сервисов и услуг;
- правила использования корпоративных IT-ресурсов;
- порядок обработки обращений пользователей;
- работа с доменными именами и корпоративными учетными записями.

3.2. Каналы поддержки

Сотрудники могут обращаться за поддержкой через:

- корпоративный телефон (внутренний номер 111);
- HelpDesk, корпоративный чат Microsoft Teams;
- электронную почту it-support@logistika.ru;
- тикет-систему (Helpdesk) через корпоративный портал.

3.4. Время реагирования

Поддержка осуществляется с разделением по приоритетам:

Базовый уровень:

1. Приоритет «Критический» - реагирование до 1 часа.
2. Приоритет «Высокий» - до 8 часов
3. Приоритет «Средний» - до 48 часов
4. Приоритет «Низкий» - до 5 рабочих дней

Приоритетный уровень:

1. Приоритет «Критический» - реагирование до 15 минут.
2. Приоритет «Высокий» - до 2 часов
3. Приоритет «Средний» - до 24 часов
4. Приоритет «Низкий» - до 3 рабочих дней

При необходимости привлечения других отделов тикет перенаправляется с обязательным уведомлением пользователя.

3.5. Сроки устранения неисправностей

Окончательное решение проблем осуществляется в следующие сроки:

Базовый уровень:

1. Приоритет «Критический» - до 24 часов.
2. Приоритет «Высокий» - до 48 часов
3. Приоритет «Средний» - до 5 рабочих дней
4. Приоритет «Низкий» - до 7 рабочих дней

Приоритетный уровень:

1. Приоритет «Критический» - до 12 часов.
2. Приоритет «Высокий» - до 24 часов
3. Приоритет «Средний» - до 3 рабочих дней
4. Приоритет «Низкий» - до 5 рабочих дней

3.6. Ограничения ответственности

IT-отдел не несет ответственности за:

- проблемы с интернет-соединением, предоставляемым сторонними провайдерами;
- неисправности персонального оборудования пользователей;
- проблемы, вызванные действиями самих пользователей.

4. Время реагирования на неисправности

4.1. Гарантированные сроки устранения неисправностей

IT-отдел гарантирует следующие сроки восстановления работоспособности:

1. **Критические инциденты** (полная недоступность сервисов):
 - Время реагирования: немедленно после обнаружения
 - Максимальное время восстановления: **4 часа**
2. **Аппаратные сбои** (выход из строя серверного оборудования):
 - Время реагирования: в течение 1 часа
 - Максимальное время восстановления: **12 часов**
3. **Программные сбои** (некорректная работа систем):
 - Время реагирования: в течение 2 часов
 - Максимальное время восстановления: **8 часов**

4.2. Особые условия

- Для оборудования с SLA от производителя сроки могут быть увеличены до времени реагирования поставщика
- При необходимости закупки запчастей сроки продлеваются на время доставки
- О всех изменениях сроков ремонта пользователи уведомляются через корпоративную систему оповещений

4.3. Мониторинг и эскалация

- Все инциденты регистрируются в системе HelpDesk
- При превышении нормативного времени восстановления проблема автоматически эскалируется руководству IT-отдела
- Еженедельно формируются отчеты о соблюдении SLA по восстановлению

5. Регламент проведения технических работ

5.1. Плановые технические работы

IT-отдел проводит плановые работы **вне рабочих часов** (с 22:00 до 06:00) или в выходные дни, чтобы минимизировать влияние на бизнес-процессы компании.

5.2. Уведомление о работах

- При возможном ограничении доступа к сервисам сотрудники уведомляются:
 - **за 48 часов** — по электронной почте;
 - **за 24 часа** — через корпоративный мессенджер (Teams/Slack) и на информационных панелях;
 - **за 1 час** — повторное push-уведомление (если работа затрагивает критичные системы).
- В уведомлении указываются:
 - **дата и время работ**;
 - **ожидаемая длительность** простоя;
 - **альтернативные решения** (если доступны).

5.3. Аварийные работы

IT-отдел вправе начать работы **без предупреждения** в случаях:

- Угрозы безопасности данных;
- Критического сбоя, влияющего на работу компании;
- Внезапной уязвимости, требующей срочного устранения.

После начала работ пользователи получают оповещение с пояснением причин и примерным временем восстановления.

5.4. Компенсационные меры

Если плановые работы привели к простоям сверх заявленного времени, IT-отдел:

- Предоставляет отчет о причинах задержки;
- Вводит временные приоритеты для пострадавших подразделений (например, ускоренная обработка запросов).

6. Информация и Резервное копирование.

6.1. Резервное копирование данных

IT-отдел компании «Продуктовая Логистика» обеспечивает:

- **Автоматическое резервное копирование** (включено в стандартное обслуживание) файлов и баз данных пользователей.
- **Резервное копирование по запросу** (платная услуга) — выполняется по требованию пользователя.

6.2. Автоматическое резервное копирование

Для корпоративных сервисов (например, виртуальный хостинг) резервные копии создаются в одном из следующих режимов:

- **Раз в несколько дней** (обычно раз в 3 дня) — предыдущие копии заменяются новыми.
- **Ежедневно** — каждая копия хранится до **30 дней**.

6.3. Дополнительные услуги резервного копирования

Для других сервисов и платных услуг IT-отдел может предоставить автоматическое резервное копирование на возмездной основе.

6.4. Резервное копирование по запросу

Пользователь может в любой момент заказать создание резервной копии. Такие копии:

- Доступны в разделе **«Резервные копии»** в корпоративной системе управления.
- Хранятся **без ограничения срока** до их удаления пользователем.

6.5. Ограничения

Резервное копирование охватывает данные на серверах компании, **кроме** почтовых файлов (данные почтовых ящиков не копируются автоматически).

6.6. Восстановление данных при утрате по вине IT-отдела

Если данные утрачены **по вине IT-отдела**, и для них предусмотрено автоматическое резервное копирование:

1. Восстановление выполняется **в течение 24 часов** после обнаружения инцидента (при технической возможности).
2. Если восстановление технически невозможно в этот срок, срок продлевается до **48 часов**.

Если данные **невозможно восстановить** из-за:

- Действий/бездействия сотрудников IT-отдела
- Нарушений регламентов работы
- Несоблюдения процедур резервного копирования

Применяются следующие меры:

- **Дисциплинарное взыскание** для ответственных сотрудников
- **Учет инцидента** в ежегодной оценке эффективности
- **Обязательная проверка** системы резервирования в течение 3 рабочих дней

6.7. Восстановление данных при утрате по вине пользователя (полная потеря)

Если данные утрачены **по вине пользователя**, но доступны в резервных копиях IT-отдел восстанавливает их **в течение 24 часов** (или до 48 часов при технических сложностях).

6.8. Восстановление данных при частичной утрате по вине пользователя

Если пользователь случайно удалил или повредил данные, для которых есть резервные копии, то восстановление возможно **при обращении в IT-отдел** (через корпоративную почту it-support@logistika.ru или систему управления) **в течение 24 часов** с момента утраты.

Услуга предоставляется **при наличии актуальных резервных копий**.

7. Штрафные санкции за перерывы в обслуживании

7.1. Условия применения штрафных санкций

В случае перерывов в работе основных сервисов (хостинг и сопутствующие услуги), вызванных нарушениями со стороны IT-отдела, к виновным сотрудникам применяются штрафные санкции, если:

- Простой вызван причинами, находящимися в зоне ответственности IT-отдела
- Пользователь соблюдает установленный порядок обращения

7.2. Шкала штрафных санкций

1. Кратковременные сбои:

- 6 и более перерывов длительностью менее 1 часа в течение суток
- Размер штрафа: 0,5% от месячного оклада ответственного сотрудника
- При повторных нарушениях: штраф удваивается за каждый последующий инцидент

2. Длительные перерывы:

- Суммарный простой 6 и более часов в сутки
- Размер штрафа: 1% от месячного оклада за каждый час простоя
- Максимальный размер штрафа: 20% от месячного оклада

7.3. Порядок оформления штрафов

1. Основание для начисления:

- Акт о простое, подписанный руководителем подразделения
- Системные логи и отчеты мониторинга
- Официальное обращение пострадавшего подразделения

2. Процедура:

- Инцидент фиксируется в течение 24 часов
- Создается служебная записка на имя руководителя IT-отдела
- Издаётся приказ о применении штрафных санкций

3. Сроки:

- Рассмотрение в течение 3 рабочих дней
- Штраф удерживается из ближайшей зарплаты

7.4. Исключения

Штрафные санкции не применяются при:

- Плановых работах (согласованных заранее)
- Форс-мажорных обстоятельствах
- Проблемах, вызванных другими подразделениями
- Технических сбоях оборудования (при наличии акта списания)
- Отсутствии вины конкретного сотрудника

7.5. Обжалование

Сотрудник имеет право в течение 5 рабочих дней подать апелляцию:

- Через службу внутреннего контроля
- На имя генерального директора
- С предоставлением доказательств своей невиновности