



## Соглашение об Уровне Сервиса

Динамичное развитие бизнеса обуславливает быстрый рост и усложнение корпоративных информационных систем современных предприятий. Менеджеры крупных компаний стремятся подобрать наиболее эффективное решение для управления масштабной и постоянно развивающейся информационной системой. Сегодня одним из самых эффективных способов для решения этой задачи считается создание системы эксплуатации, интегрирующей программные продукты и формализованное описание процессов.

Компания ИТ должна руководствоваться перспективным подходом к построению системы управления эксплуатацией, который предполагает:

- **Движение от целей бизнеса к выявлению критичных сервисов, процессам эксплуатации и их автоматизации**
- **Ориентацию на процессы**  
Процесс описывает требуемый результат и путь для его достижения;  
Для каждого процесса определяется вход и выход, то есть, то, что необходимо для получения результата и что требуется другим процессам от данного процесса.
- **Смену ролей и отношений**  
Вводится персональная ответственность за эффективность и результативность процессов и отдельных действий, что позволяет не только отслеживать состояние, но и управлять им;  
Ответственность исполнителя роли позволяет избежать конфликта интересов и изменение приоритетов конкретного действия;  
Действия, выполняемые в разных подразделениях (службах), но в интересах одной задачи, легко контролируются и управляются в рамках одного процесса.



Реализация перспективного подхода к созданию системы управления возможна при создании системы управления эксплуатацией, построенной на принципах **SLA**. Эти принципы подразумевают контроль уровня информационных услуг, который фиксируется в специальном документе – **соглашении об уровне сервиса** (Service Level Agreement, SLA). Этот документ содержит значения характеристик работы информационной системы, которые должны соблюдаться для нормального функционирования бизнес-процессов компании. Соглашение заключается для оценки уровня ИТ-услуг и обеспечения возможности управления этим уровнем.

Обычно SLA оговаривает такие параметры, как коэффициент готовности услуги (доступность), нормативы устранения сбоев, а также показатели производительности, например, среднюю и максимальную пропускную способность, время реакции информационной системы, максимальное время задержки пакетов при передаче через сеть. Заключение соглашения возможно как с внешними контрагентами компании, так и между подразделениями компании.

*Рассмотрим подробнее вариант применения SLA в отношениях между подразделениями компании. В этом случае соглашения об уровне сервиса заключаются между отделами автоматизации (службами эксплуатации) и пользователями (как правило, ими становится руководство компании).*

*Такой подход имеет ряд преимуществ. Прежде всего, руководство компании получает представление о том, сколько стоит заданный уровень сервиса для каждого критически важного бизнес-процесса. Имея объективные отчетные данные о фактическом уровне предоставляемого сервиса, менеджеры получают возможность дополнительного контроля, преодолевая тем самым разрыв между управлением бизнесом и техническим управлением сетевыми информационными системами и их компонентами. Например, можно сократить*

*расходы, отказавшись от поддержки ставшего ненужным в результате реорганизации процесса или выбрав поставщика базовых услуг с лучшим соотношением цена/качество.*

*Выполнение соглашения об уровне сервиса стимулирует отделы автоматизации компании активно использовать средства мониторинга и управления для предсказания и предотвращения возможных сбоев и отказов информационной системы, замедления времени реакции, которые могут возникнуть из-за перегрузок каналов, отказов отдельных элементов системы, недочетов при проектировании, некорректной настройки оборудования и т.п.*

*Таким образом, удастся сократить суммарное время простоев, количество обращений пользователей в службу поддержки, повысить эффективность использования информационных ресурсов.*

*Пользователи получают четкое описание параметров предоставляемого им сервиса, процедур разрешения возникающих проблем, мер взаимной ответственности. Фактическое выполнение соглашения контролируется на основании регулярной отчетности. Такая объективная основа значительно улучшает взаимоотношения между пользователями и службами эксплуатации.*

*Управление сервисом может значительно снизить общую стоимость владения информационной системой за счет того, что требования заказчика сбалансированы с соответствующими инвестициями в технологии, сервис, поддержку конечных пользователей.*

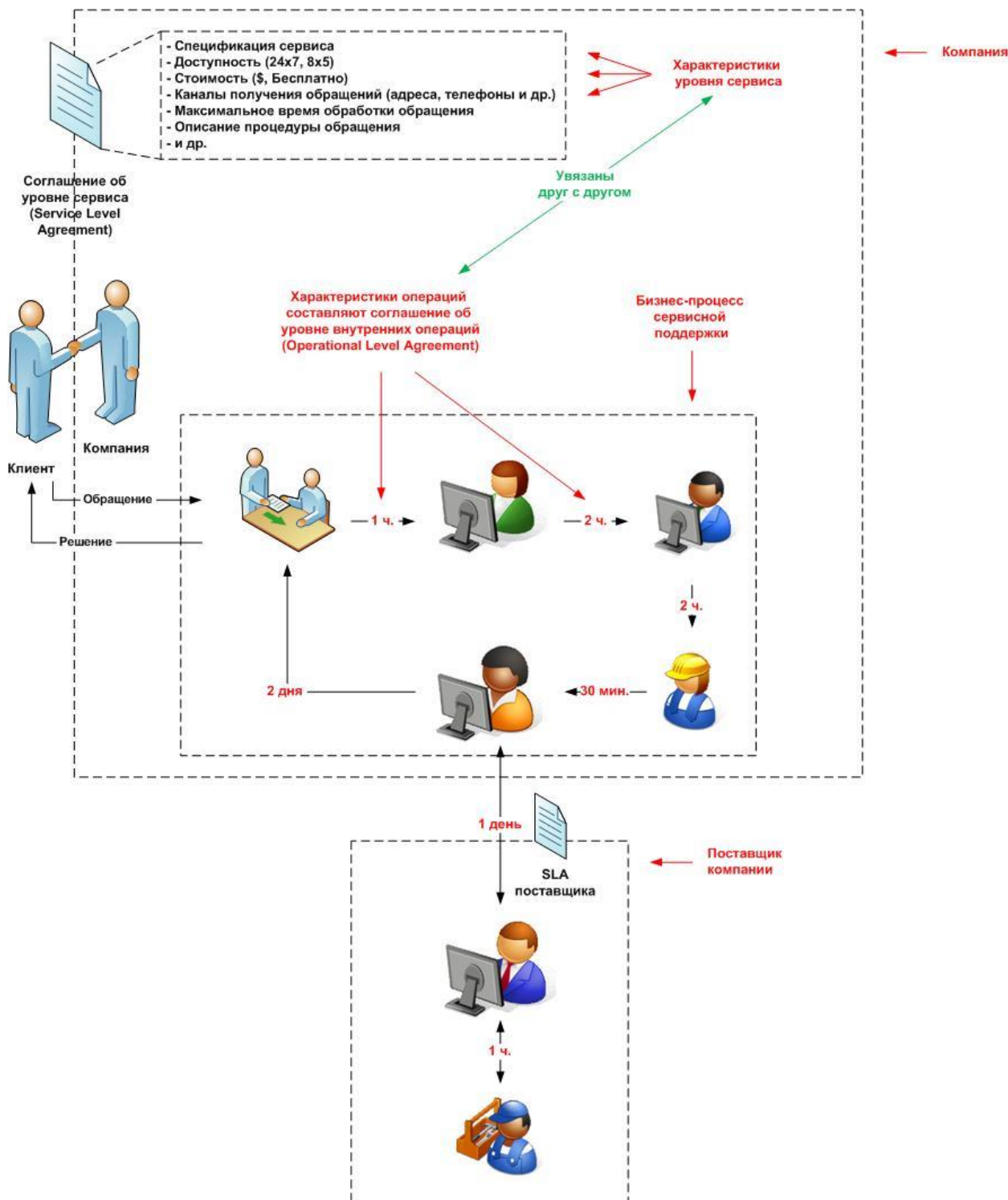
*Необходимо отметить, что соглашения об уровне сервиса заключаются отдельно для каждого, критически важного для деятельности предприятия, приложения. Такой подход позволяет сконцентрировать внимание системы эксплуатации на поддержании надлежащего функционирования критических для работы компании процессов.*

## **Описание контракта SLA**

SLA – это полноценный контракт, заключаемый между провайдером услуг и потребителем, в котором находят отражение в том числе и финансовые вопросы. Типовое соглашение об уровне сервиса содержит следующие элементы:

- Детальное описание предоставляемого информационного сервиса;
- Описание уровней обеспечения конфиденциальности;
- Подробное описание доступности сервиса (время простоя в год или месяц, период доступности 24x7 или в рабочие дни, общее количество простоев, плановые простои);
- Описание возможностей по масштабированию;
- Перечень возможностей по добавлению новых приложений, пользователей, услуг;
- Перечень параметров качества, методов и средств их контроля;
- Процедуры архивирования, резервирования и восстановления данных;
- Поддержка пользователей, обработка запросов, процедуры эскалации, время отклика на запрос, время устранения сбоев;
- Отчетность провайдера перед пользователем, периодичность и вид предоставляемых документов, содержащаяся в них информация;
- Регламенты внесения изменений, настройки;
- Процедуры модернизаций и использования обновлений (патчей, заплаток);
- Перечень доступных уровней сервиса;
- Стоимость услуг, финансовые условия, штрафные санкции;
- Ограничение на содержание данных пользователя (отсутствие вирусов);
- Процедуры внесения изменений в SLA;
- Условия расторжения SLA (передача все данных потребителю, помощь в миграции, уничтожение резервных копий и архивов, время обеспечения конфиденциальности);
- Дополнительные условия (ответственность сторон, ограничения и т.д).

## **Определение**



SLA используется внутри организации для регулирования взаимоотношений между подразделениями, а также является основным инструментом непрерывной оценки и управления качеством предоставления услуг аутсорсинга специализированной организацией — аутсорсером.

Как правило термин **SLA** используется применительно к ИТ и телекоммуникационным услугам. В таком соглашении может содержаться детальное описание предоставляемого сервиса, в том числе перечень параметров качества, методов и средств их контроля, времени отклика поставщика на запрос от потребителя, а также штрафные санкции за нарушение этого соглашения. Для того, чтобы соблюсти SLA, поставщик услуг в свою очередь заключает операционное соглашение об уровне услуг (OLA) с другими внутренними подразделениями от которых зависит качество предоставления услуг.

В идеале, SLA определяется как особый сервис. Это позволяет сконфигурировать аппаратное и программное обеспечение для максимизации способности удовлетворять SLA.

## Контрольные параметры соглашения

Параметры качества услуги, указанные в SLA, должны быть измеримыми, то есть представимыми в виде числовых метрик. Например для услуги доступа в Интернет это может быть максимальное время недоступности, максимальное суммарное время недоступности за период (например, за месяц). Скорость доступа при этом является плохим параметром, поскольку зависит не только от оператора, но и от других операторов, от загруженности сервера сайта и т. п., на что, как правило, поставщик повлиять не может. Часто в SLA определяется период, за который поставщик услуги предоставляет заказчику отчёт об измеренных параметрах качества.

## Типовая структура SLA

Различные примеры соглашений SLA приведены в описаниях стандартов ITIL и COBIT, где также даны развернутые рекомендации по оценке ключевых показателей эффективности (KPI) при анализе работы со SLA.

Типовая модель SLA должна включать следующие разделы:

1. Определение предоставляемого сервиса, стороны, вовлеченные в соглашение, и сроки действия соглашения.
2. Дни и часы, когда сервис будет предлагаться, включая тестирование, поддержку и модернизации.
3. Число и размещение пользователей и/или оборудования, использующих данный сервис.
4. Описание процедуры отчетов о проблемах, включая условия эскалации на следующий уровень. Должно быть включено время подготовки отчета.
5. Описание процедуры запросов на изменение. Может включаться ожидаемое время выполнения этой процедуры.
6. Спецификации целевых уровней качества сервиса, включая:
  - Средняя доступность, выраженная как среднее число сбоев на период предоставления сервиса
  - Минимальная доступность для каждого пользователя
  - Среднее время отклика сервиса
  - Максимальное время отклика для каждого пользователя
  - Средняя пропускная способность
  - Описания расчёта приведённых выше метрик и частоты отчётов
7. Описание платежей, связанных с сервисом. Возможно как установление единой цены за весь сервис, так и с разбивкой по уровням сервиса.
8. Ответственности клиентов при использовании сервиса (подготовка, поддержка соответствующих конфигураций оборудования, программного обеспечения или изменения только в соответствии с процедурой изменения).
9. Процедура разрешения расхождений, связанных с предоставлением сервиса.
10. Процесс улучшения SLA.

**ITIL НАСТОЯТЕЛЬНО И КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕ РЕКОМЕНДУЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ГОТОВЫЕ ШАБЛОНЫ  
МОДЕЛЕЙ, ПРОЦЕССОВ И ДОКУМЕНТОВ.  
СОБСТВЕННЫЕ БЕСТ-ПРАКТИКИ (ПО РЕКОМЕНДАЦИЯМ ITIL) ГОРАЗДО ЦЕННЕЕ ДЛЯ ВАС!!!!!!**

***И ВСЕ ЖЕ – ПРИМЕР ДОКУМЕНТА:***

#### **СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА**

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

**Владелец Сервиса: Компания**

**Исполнитель: ИТ Служба**

## 1. ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

<b>Услуга</b> (Сервис)	<p><i>Средство предоставления <b>Ценностей</b> Клиенту, которые обеспечивают достижение им желаемых результатов, без обладания специфическими издержками и рисками.</i></p> <p>Комплекс производственных процедур (работ), направленный на удовлетворение заранее оговоренных <b>потребностей</b> Заказчика, имеющих определенный уровень <b>качества</b>, обладающий установленными <b>измерителями</b>.</p>
<b>Заказчик</b> (клиент)	Предприятие, подразделение предприятия (БЕ) или сотрудник предприятия (БЕ) (по контексту), <b>получающие</b> Услуги от Исполнителя.
<b>Исполнитель</b>	Предприятие, подразделение предприятия (БЕ) или сотрудник предприятия (БЕ) (по контексту), <b>предоставляющие</b> Услуги Заказчику.
<b>Пользователь</b>	Сотрудник Клиента, ответственный за эксплуатацию оборудования и ПО, находящегося на обслуживании.
<b>Специалист</b>	Сотрудник Исполнителя, уполномоченный на исполнение услуг в рамках настоящего Соглашения.
ПК	Персональный Компьютер.
ОС	Операционная Система: комплекс специализированных программ, обеспечивающий выполнение базовых функций ПК.
ПО	Программное Обеспечение.
Актив	Активный элемент инфраструктуры: Оборудование, Программное Обеспечение, Информационная Система, Лицензия и т.п.
<b>Рабочее Место (РМ)</b>	<p>Программно-аппаратный комплекс, предоставляемый Заказчиком Пользователю для выполнения поставленных производственных задач.</p> <p>В состав типового РМ входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Оборудование: персональный компьютер, монитор, клавиатура, мышь. Альтернативный вариант – ноутбук.</li> <li>○ ОС и типовое ПО.</li> <li>○ Коммуникационные кабели и устройства подачи электропитания.</li> </ul>
<b>Информационная Система (ИС)</b>	Информационная Система: программно-аппаратный комплекс для создания, хранения, получения, обработки и систематизации информации в рамках определенных задач.
<b>Эскалация</b>	Передача решения инцидента или проблемы на более полномочный уровень, в случае исчерпания всех способов решения на текущем уровне (см. Схема Эскалации).
<b>Инцидент</b>	Зарегистрированное по Заявке Пользователя или по уведомлениям систем мониторинга, нарушение штатного режима работы обслуживаемого оборудования и (или) программного обеспечения, подлежащее скорейшему устранению.
<b>Проблема</b>	Корневая причина регулярно повторяющихся или особо критичных Инцидентов, подлежащая устранению максимально эффективным способом.
<b>Обращение</b>	Зарегистрированное в системе управления заявками обращение Пользователя, содержащее описание <b>потребности</b> .

<b>Заявка</b>	Зарегистрированное и классифицированное Обращение Пользователя, принятое к исполнению.
Запрос на изменение	Заявка, исполнение которой требует внесения изменений в текущую конфигурацию инфраструктуры (оборудование, ОС, ПО, права и т.п.). Исполнение запросов на изменение требует заранее оговоренных согласований с определенными ответственными лицами.
Запрос на обслуживание	Заявка, на выполнение установленных типовых работ, по утвержденным регламентам, не требующих дополнительных согласований.
<b>Задача</b>	Составляющий элемент Заявки, формулирующий задание на исполнение типовых работ.
<b>Время реакции</b>	Период времени, с момента регистрации Обращения до начала исполнения Заявки.
<b>Время решения</b>	Период времени, с момента передачи Заявки на исполнение, до момента закрытия Заявки.
Время простоя Сервиса (прерывание Сервиса)	Период времени, с момента возникновения нарушений оговоренных условий эксплуатации Сервиса, до его полного восстановления.
Время бесперебойной работы Сервиса	Период времени между прерываниями Сервиса.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**2.1.** Настоящее Соглашение устанавливает общие нормы и условия оказания Услуг Исполнителем Заказчику, содержит полный Каталог Услуг, определяет измерители для оценки эффективности и качества, определяет порядок оформления документации.

### 2.2. Применяемые Модели предоставления Услуг:

- **Общая Услуга (Shared Service)** – регулярная (абонентская) услуга, предоставляется всем подразделениям на общих условиях, с использованием общих инфраструктурных ресурсов. Финансируется на основании долговременного соглашения с распределением затрат на все подразделения, по количеству пользователей.
- **Управляемая Услуга (Managed Service)** – регулярная (абонентская) услуга, предоставляется индивидуально, определенному подразделению, с целью обеспечения конкретных бизнес проектов, не используя при этом общих инфраструктурных ресурсов. Финансируется на основании долговременных индивидуальных соглашений на абонентское обслуживание между исполнителем и заказчиком.
- **Прикладная Услуга (Utility)** – разовая услуга, предоставляемая по мере возникновения потребности, различным подразделениям, с целью обеспечения конкретных бизнес проектов. Финансируется на основании единовременных индивидуальных соглашений на выполнение услуги между исполнителем и заказчиком.

2.2.1. Действие настоящего Соглашения распространяется только на услуги, предоставляемые по Общей Модели.

2.2.2. Услуги, предоставляемые по Прикладной Модели, оказываются в составе Общих Услуг, кроме случаев, оговоренных дополнительными соглашениями.

2.2.3. Услуги, предоставляемые по Управляемой Модели, представлены справочно, и оговариваются отдельными дополнительными соглашениями.

### 2.3. Применяемая схема оценки Ценности Сервиса:

- **Полезность:**
  - Обеспечение необходимой производительности или устранение критических ограничений.
- **Гарантии:**
  - Обеспечение доступности.
  - Обеспечение мощности.
  - Обеспечение непрерывности.
  - Обеспечение безопасности.

*Определения Ценности используются при разработке измерителей оценки качества и эффективности.*

### 2.4. Установленная схема эскалации при разрешении конфликтов:

- Руководитель Группы Технической Поддержки.
- Технический Директор.
- Генеральный Директор.

## 3. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

3.1. Основанием для исполнения любых, оговоренных Соглашением Услуг, являются:

- Запрос на устранение Инцидента.
- Запрос на Изменение.
- Запрос на Обслуживание.
- Задача на исполнение плановых работ.

3.1.1. Регистрация Запросов (Заявок) происходит при приеме Обращения Пользователя или при регистрации сообщений систем мониторинга и управления службами.



3.1.2. Графики и состав плановых работ оговариваются в соответствующих Регламентах на проведение работ по обеспечению Сервиса.

3.2. При возникновении у Пользователя, оговоренных данным Соглашением потребностей, Пользователь сообщает об этом Исполнителю, любым из перечисленных способов:

- Звонком на телефон "горячей линии XXX-XXXX
- Сообщением электронной почты на адрес системы учета внутренних заявок: help@mail.ru
- Письменным сообщением на адрес руководителя службы.

3.3. Все Обращения Пользователей регистрируются при поступлении по форме, приведенной в Таблице №1:

**Журнал регистрации Обращений Пользователей:**

Дата/Время регистрации обращения	Предприятие (БЕ)	ФИО Пользователя	Определение объекта (актива)	Описание Потребности	Дата/Время передачи заявки на исполнение
	<i>код</i>	<i>код</i>	<i>код</i>		

3.4. Форма Обращения не регламентирована для Пользователя и должна содержать лишь два обязательных элемента:

- Идентификатор Пользователя: Код Пользователя, ФИО или код Актива.
- Содержательное описание Потребности, возникшей у Пользователя.

3.5. На основании Обращений формируется, предварительно классифицированная, Заявка, которая передается на исполнение назначенному Менеджеру Заявки.

Необходимые для исполнения Заявки согласования, оговоренные регламентами, необходимые согласования условий реализации Потребности, а так же необходимые, оговоренные Регламентами и согласованные с Заказчиком, и поэтому - максимально эффективные методы реализации Заявки, определяет - Менеджер Заявки.

3.6. В процессе отработки Заявки, Пользователь получает уведомления о всех изменениях Статуса Заявки:

- Заявка зарегистрирована.
- Заявка принята на исполнение.
- Выполнение Задач (отчет о выполнении и согласования этапов).
- Заявка выполнена (запрос на подтверждение закрытия).
- Заявка закрыта.

3.6.1. При отсутствии подтверждения запроса на закрытие Заявки, по истечении суток с момента подачи запроса на закрытие, Заявка закрывается автоматически с выставлением максимальной оценки.

3.7. При закрытии Заявки, Пользователь проставляет Оценку, определяющую уровень его удовлетворенности исполнением Заявки. Для повышения оперативности и объективности, рекомендуется сопровождать оценку краткими комментариями.

#### 4. УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. Общий порядок обслуживания:

В рабочие дни, в рабочее время 5\*8 (с 9:00 до 18:00 по московскому времени).

Время реакции – 1 час.

Время решения – 2 часа.

4.2. Порядок предоставления Сервисов, требующих особых условий, оговаривается в Каталоге Услуг, индивидуально для каждой услуги.

4.3. Обслуживанию подлежат только зарегистрированные Рабочие Места.

4.3. Количество обслуживаемых Рабочих Мест согласовывается и утверждается финансовой службой ГК, ежемесячно, в срок не позднее 2-го числа месяца следующего за отчетным, в форме ЦФО (**Приложение 2**).

4.4. Уровень квалификации Специалистов определяется следующими категориями:

- Системный администратор.
- Программист - разработчик.
- Ведущий сервис-инженер.
- Сервис-инженер.

4.5. Для контроля **эффективности** оказания услуг производится учет фактических трудозатрат на все выполняемые работы.

4.6. Для оценки **уровня** оказания услуг применяются:

- Оценка Сервисов: с помощью измерителей качества, определенных в Каталоге Услуг по каждому Сервису.
  - Оценка Пользователей при закрытии Заявок.
- Применяемые для оценки Метрики и методики, изложены в п.5.

4.7. Для обеспечения контроля эффективности и качества оказываемых услуг, Исполнитель ежемесячно представляет Заказчику установленные отчеты:

- Отчет по количеству обслуживаемых Рабочих Мест. (Приложение №2)
- Отчет по оценке Сервисов. (Приложение №5)
- Отчет по оценкам Пользователей. (Приложение №5)
- Любую дополнительную информацию по запросу Заказчика.

## 5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА и ЭФФЕКТИВНОСТИ

### 5.1. Метрики, применяемые для оценки Качества Сервисов:

#### 5.1.1. Метрика: Среднее количество Инцидентов на 1 РМ.

Сервис: общее.

Спецификация: Показатель уровня нарушений обслуживания и неустойчивости обслуживания. Общее количество зарегистрированных Инцидентов, за один отчетный месяц, деленное на количество обслуживаемых Рабочих Мест.

Обоснование: Данные из системы работы с Заявками.

Тенденции: Процесс предоставления услуг должен постепенно сокращать число инцидентов.

Возможные значения: 1-999.

Критическое значение: более 10.

#### 5.1.2. Метрика: Степень удовлетворенности клиентов.

Сервис: общее.

Спецификация: Субъективная оценка удовлетворенности уровнем предоставляемых сервисов. Сумма оценок приведенных в опросах деленная на количество опросов.

Обоснование: Данные из ежемесячных опросов пользователей.

Тенденции: Уровень удовлетворенности должен быть стабильным.

Возможные значения: 0-10.

Критическое значение: менее 5.

#### 5.1.3. Метрика: Средняя оценка исполнения Заявок.

Сервис: общее.

Спецификация: Объективная оценка качества исполнения работ по Заявкам за отчетный месяц. Сумма значений оценок зарегистрированных Заявок, деленная на общее количество зарегистрированных Заявок.

Обоснование: Данные из системы работы с Заявками.

Тенденции: Уровень оценки должен быть стабильным.

Возможные значения: 0-5.

Критическое значение: менее 3.

#### 5.1.4. Метрика: Суммарное время простоя Сервисов за один отчетный месяц.

Сервис: общее.

Спецификация: Время на устранение зарегистрированного Инцидента считается простым Сервиса. Сумма времени между закрытием Инцидента и времени регистрации Инцидента. Данные по времени запросов на обслуживание, запросов на изменение и плановых работ не учитываются.

Обоснование: Данные из системы работы с Заявками.

Тенденции: Уровень оценки должен быть стабильным.

Возможные значения: 999 часов.

Критическое значение: более 20 часов.

#### **5.1.5. Метрика: Время на обслуживание 1 РМ.**

Сервис: общее.

Спецификация: Фактическое время, затраченное Специалистами на выполнение работ по исполнению Заявок.

Сумма времени (в часах), деленная на количество Рабочих Мест.

Обоснование: Данные из системы работы с Заявками.

Тенденции: Значение времени должно быть стабильным.

Возможные значения: 0-999.

Критическое значение: менее 2 часов (статистический предел обеспечения качества).

#### **5.1.6. Метрика: в работе...**

Сервис: общее.

Спецификация:

Обоснование: Данные из системы работы с Заявками.

Тенденции: Уровень оценки должен быть стабильным.

Возможные значения: 0-5.

Критическое значение: менее 3.

### **5.2. Метрики для оценки Эффективности Сервисов:**

#### **5.2.1. Метрика: Время на обслуживание 1 РМ.**

Сервис: общее.

Спецификация: Фактическое время, затраченное Специалистами на выполнение работ по исполнению Заявок.

Сумма времени (в часах), деленная на количество Рабочих Мест.

Обоснование: Данные из системы работы с Заявками.

Тенденции: Значение времени должно снижаться по мере повышения эффективности.

Возможные значения: 0-999.

Критическое значение: более 3 часов (статистический предел обеспечения эффективности).

#### **5.2.2. Метрика: Доля просроченных Заявок.**

Сервис: общее.

Спецификация: Доля заявок с нарушениями сроков исполнения. Процент количества Заявок с нарушениями сроков от общего количества Заявок, зарегистрированных за отчетный месяц.

Обоснование: Данные из системы работы с Заявками.

Тенденции: Доля просроченных Заявок должна снижаться.

Возможные значения: 0-100%.

Критическое значение: более 10%.

#### **5.2.3. Метрика: Стоимость 1 листа печати.**

Сервис: Печать и копирование.

Спецификация: Суммарные затраты на исполнение работ по обеспечению Сервиса, деленные на количество потребленной бумаги в течение отчетного месяца.

Обоснование: Данные из системы работы с Заявками, данные из системы учета расхода бумаги.

Тенденции: Значение времени должно быть стабильным или снижаться.

Возможные значения: 0-999 руб.

Критическое значение: более 5 рублей.

#### **5.2.4. Метрика: Инциденты 1-й линии.**

Сервис: Сервис Деск.

Спецификация: Доля Инцидентов, закрытых на 1-й линии от общего количества зарегистрированных Инцидентов. Процент количества инцидентов, закрытых Диспетчером Сервис Деск, за отчетный месяц от общего количества Инцидентов, зарегистрированных за отчетный месяц.

Обоснование: Данные из системы работы с Заявками.

Тенденции: Доля инцидентов, закрытых на 1-й линии должно увеличиваться, что оворит о повышении эффективности работы 1-й линии.

Возможные значения: 0-5.

Критическое значение: менее 3.

#### **5.2.5. Метрика: в работе...**

Сервис: общее.

Спецификация:

Обоснование: Данные из системы работы с Заявками.

Тенденции: Уровень оценки должен быть стабильным.

Возможные значения: 0-5.

Критическое значение: менее 3.

### **5.3. Метрики для контроля Доступности Сервисов:**

#### **5.3.1. Время устранения Инцидента.**

Сервис: общее.

Спецификация: Время необходимое на восстановление частично утраченных функций Сервиса, без полной остановки Сервиса.

Пример: корректировка настроек отдельных функций.

Единица измерения: Час.

#### **5.3.2. Время восстановления после Сбоя.**

Сервис: общее.

Спецификация: Время необходимое на восстановление работоспособности Сервиса, с полной остановкой Сервиса.

Пример: перезагрузка сервера после применения настроек функций.

Единица измерения: Час.

#### **5.3.3. Время восстановления после Аварии.**

Сервис: общее.

Спецификация: Время необходимое на восстановление Сервиса после разрушения, с полной остановкой и потерей Сервиса.

Пример: переустановка сервера с восстановлением данных из резервных копий или переключение на дублирующую систему.

Единица измерения: Час.

### **5.4. Применяемые методы обеспечения доступности и безопасности:**

#### **5.4.1. Резервирование Сервиса:**

Обеспечение средств для восстановления Сервиса после разрушения из резервных копий.

Допускает частичную потерю данных, созданных в период, определенный Гарантированным Сроком Актуальности Резервных Копий.

Гарантированный Срок Актуальности Резервных Копий - оговоренный период создания резервных копий Сервиса.

Единица измерения: Час

#### **5.4.2. Дублирование Сервиса:**

Обеспечение полного или частичного дублирования функций Сервиса.

Повышает гарантии сохранности данных и непрерывности Сервиса.

Уровень гарантий зависит от количества уровней дублирования Сервиса.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 2: Количество обслуживаемых Рабочих Мест**

## КАТАЛОГ СЕРВИСОВ.

### СТРУКТУРА КАТАЛОГА:

1. Базовой единицей Каталога является **Сервис**: выделенное и определенное направление обеспечения потребности Заказчика.
2. Сопровождение каждого Сервиса обеспечивается четырьмя **Службами** (направлениями):
  - a. Управление Мощностью.
  - b. Управление Доступностью.
  - c. Управление Непрерывностью.
  - d. Управление Безопасностью.
3. Каждая Служба включает в себя необходимый комплект производственных процедур (услуг).

Каталог Сервисов синхронно разрабатывается и поддерживается в виде двух моделей:

1. **Бизнес модель Каталога** – является приложением к Соглашению об уровне сервиса, содержит перечень Сервисов, их основные характеристики и метрики, и предназначена для предоставления Заказчику.
2. **Технологическая модель Каталога** – предназначена для управления сервисами, помимо перечня, содержит детальную информацию о составе, связях, режимах и методах обеспечения Сервисов (в т.ч. регламенты процедур, рабочие инструкции и т.д.).

Технологическая модель Каталога или любой из его элементов, доступны Заказчику в виде публикаций или по запросу.

КАТАЛОГ ИТ УСЛУГ (бизнес модель):

Код	Состав Сервиса	Гарантии	Модель предоставления
10.00.	<p><b>Сервис: Техническая поддержка Рабочих Мест (РМ) пользователя Персонального Компьютера.</b>  <b>Определение:</b> Обеспечение непрерывной и эффективной эксплуатации Рабочих Мест (РМ): персонального компьютера (ПК) пользователя, типового программного обеспечения (ПО) и периферийных устройств ПК (мышь, клавиатура, монитор).</p>	<p><b>Режим предоставления: 5x8.</b>                      Время устранения Инцидентов: 1 час.                      Время восстановления после Сбоя: 1 час.                      Время восстановления после Аварии: 2 часа.</p>	Сервис
10.10.	<p><b>Управление Мощностью:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контроль потребностей, определение и обеспечение оптимальных параметров и технических характеристик элементов сервиса.</li> <li>• Обследование Рабочего Места и выдача заключений.</li> <li>• Проведение модернизаций РМ.</li> <li>• Подбор и исследование нового ПО.</li> <li>• Подбор и исследование нового оборудования.</li> <li>• Управление Активами.</li> <li>• Обеспечение поставок оборудования.</li> <li>• Обеспечение расходными материалами и комплектующими.</li> <li>• Консультации Пользователей.</li> </ul>	Обеспечение оптимального функционала и мощности конфигурации Рабочего Места пользователя ПК.	Общая
10.20.	<p><b>Управление Доступностью:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержка Рабочей Среды.</li> <li>• Управление учетными записями.</li> </ul>	Формирование (восстановление) необходимой (текущей) конфигурации РМ при создании нового РМ или после применения изменений.	Общая
10.30.	<p><b>Управление Непрерывностью:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление Инцидентами.</li> <li>• Управление Проблемами.</li> <li>• Профилактика РМ.</li> <li>• Мониторинг, профилактика и техническая поддержка средств обеспечения сервиса.</li> <li>• Обеспечение ремонтов оборудования.</li> </ul>	Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
10.40.	<p><b>Управление Безопасностью:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление Программным Обеспечением.</li> <li>• Управление политиками безопасности.</li> <li>• Управление релизами.</li> <li>• Управление лицензиями.</li> </ul>		Общая
100.00 .	<p><b>Сервис: Информационные Системы (ИС).</b>  <b>Определение:</b> Обеспечение управляемого доступа к зарегистрированным информационным системам. Обеспечение безопасности и сохранности данных.</p>	<p><b>Режим предоставления: круглосуточно.</b>                      Время устранения Инцидентов: 1 час.                      Время восстановления после Сбоя: 1 час.                      Время восстановления после Аварии: 4 часа.</p>	Сервис
	<p><b>Управление Мощностью:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контроль потребностей, определение и обеспечение оптимальных параметров и технических характеристик элементов сервиса.</li> <li>• Сопровождение ИС общего назначения.</li> </ul>	Форма предоставления: непрерывно. Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая

Код	Состав Сервиса	Гарантии	Модель предоставления
	<b>Управление Доступностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Управление Общими Папками.</li> <li>Управление Базами Данных.</li> <li>Управление удаленным доступом к ИС.</li> </ul>	Форма предоставления: непрерывно. Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
	<b>Управление Непрерывностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Устранение инцидентов и проблем.</li> <li>Мониторинг, профилактика и техническая поддержка средств обеспечения сервиса.</li> </ul>	Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
	<b>Управление Безопасностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Обеспечение средств антивирусной защиты ИС.</li> <li>Обеспечение средств защиты от несанкционированных доступов к ресурсам ИС.</li> <li>Мониторинг потребления.</li> <li>Резервное копирование.</li> </ul>	Обеспечение правил эксплуатации и политик разделения доступов, определенных Реестром ИС.	Общая
<b>110.00</b>	<b>Сервис: Интернет.</b> <i>Определение: Обеспечение возможности круглосуточного, управляемого и безопасного доступа с РМ пользователей к ресурсам Интернет для получения и передачи данных.</i>	<b>Режим предоставления: круглосуточно.</b> Время устранения Инцидентов: 1 час. Время восстановления после Сбоя: 1 час. Время восстановления после Аварии: 4 часа.	<b>Сервис</b>
110.10.	<b>Управление мощностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Контроль потребления и предложений, определение и обеспечение оптимальных параметров и технических характеристик элементов сервиса.</li> <li>Работа с операторами (управление договорами).</li> </ul>	Форма предоставления: непрерывно.	Общая
110.20.	<b>Управление доступностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Управление доменами и хостингом.</li> <li>Обеспечение разделенного, авторизованного доступа в Интернет.</li> <li>Обеспечение средств доступа в Интернет на рабочих местах.</li> </ul>	Форма предоставления: непрерывно. Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
110.30.	<b>Управление непрерывностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Устранение инцидентов и проблем.</li> <li>Мониторинг, профилактика и техническая поддержка средств обеспечения доступа в Интернет.</li> </ul>	Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
110.40.	<b>Управление безопасностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Обеспечение средств антивирусной защиты.</li> <li>Обеспечение средств защиты от несанкционированных доступов.</li> <li>Контроль потребления Интернет ресурсов.</li> </ul>	Форма предоставления: непрерывно.	Общая
<b>120.00</b>	<b>Сервис: Электронная Почта.</b> <i>Определение: Обеспечение возможности круглосуточного, управляемого и безопасного доступа к ресурсам Электронной Почты.</i>	<b>Режим предоставления: круглосуточно.</b> Время устранения Инцидентов: 1 час. Время восстановления после Сбоя: 2 час. Время восстановления после Аварии: 8 часа.	<b>Сервис</b>
120.10.	<b>Управление мощностью:</b> Контроль потребления, определение и обеспечение оптимальных параметров и технических характеристик элементов сервиса.	Форма предоставления: непрерывно.	Общая

Код	Состав Сервиса	Гарантии	Модель предоставления
120.20.	<b>Управление доступностью:</b> 1. Управление учетными записями. 2. Обеспечение средств доступа к электронной почте на рабочих местах. 3. Обеспечение средств удаленного доступа к электронной почте. 4. Управление Общими Ресурсами Электронной Почты. 5. Управление индивидуальными Почтовыми Ящиками.	Форма предоставления: непрерывно. Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	
120.30.	<b>Управление непрерывностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Устранение инцидентов и проблем.</li> <li>Мониторинг, профилактика и техническая поддержка средств обеспечения доступа к электронной почте.</li> </ul>	Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
120.40.	<b>Управление безопасностью:</b> 1. Обеспечение средств антивирусной защиты почтовой системы. 2. Обеспечение средств защиты от несанкционированного доступа. 3. Обеспечение средств защиты от СПАМ рассылок. 4. Обеспечение разделенного, авторизованного доступа к электронной почте.	Форма предоставления: непрерывно.	Общая
130.00	<b>Сервис: Печать и Копирование.</b> <b>Определение:</b> Обеспечение возможности печати, сканирования и копирования документов с РМ пользователей, с использованием общих или индивидуальных ресурсов.	<b>Режим предоставления: 5x8.</b> Время устранения Инцидентов: 1 час. Время восстановления после Сбоя: 1 час. Время восстановления после Аварии: 2 часа.	Сервис
130.10.	<b>Управление Мощностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Контроль потребления, определение и обеспечение оптимальных параметров и технических характеристик элементов сервиса.</li> </ul>	Форма предоставления: непрерывно. Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
130.20.	<b>Управление Доступностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Обеспечение средств доступа функциям печати и копирования.</li> <li>Обеспечение дублирования функций печати и копирования.</li> <li>Предоставление дополнительных устройств во временное пользование с подключением и настройками.</li> <li>Консультации пользователей.</li> </ul>	Форма предоставления: непрерывно. Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
130.30.	<b>Управление Непрерывностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Устранение инцидентов и проблем.</li> <li>Мониторинг, профилактика и техническая поддержка копировального оборудования.</li> <li>Обеспечение расходными материалами.</li> </ul>	Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
130.40.	<b>Управление Безопасностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Обеспечение авторизованного доступа к функциям печати и копирования.</li> <li>Мониторинг потребления.</li> </ul>	Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
140.00	<b>Сервис: Голосовая Связь.</b> <b>Определение:</b> Обеспечение возможности вести телефонные переговоры по направлениям международной, междугородной, внутризонавой, городской и сотовой связи. Сопровождение альтернативных средств голосовой связи.	<b>Режим предоставления: круглосуточно.</b> Время устранения Инцидентов: 1 час. Время восстановления после Сбоя: 1 час. Время восстановления после Аварии: 8 часа.	Сервис



Код	Состав Сервиса	Гарантии	Модель предоставления
140.10.	<b>Управление Мощностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Контроль потребления, определение и обеспечение оптимальных параметров и технических характеристик элементов сервиса.</li> <li>Сопровождение мобильной связи.</li> <li>Сопровождение средств IP телефонии.</li> <li>Сопровождение систем Интернет-коммуникаций: Skype, ICQ, Jabber.</li> </ul>	Форма предоставления: непрерывно. Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
140.20.	<b>Управление Доступностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Обеспечение средств доступа функциям голосовой связи.</li> <li>Предоставление дополнительных устройств во временное пользование с подключением и настройками.</li> <li>Консультации пользователей.</li> </ul>	Форма предоставления: непрерывно. Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
140.30.	<b>Управление Непрерывностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Устранение инцидентов и проблем.</li> <li>Мониторинг, профилактика и техническая поддержка средств обеспечения связи.</li> <li>Управление договорами с операторами голосовой связи.</li> </ul>	Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
140.40.	<b>Управление Безопасностью:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Управление ИС «Аудит телефонных разговоров».</li> <li>Контроль потребления ресурсов телефонной связи.</li> </ul>	Форма предоставления: непрерывно. Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
150.00	<b>Сервис: Обеспечение безопасности рабочих мест и помещений.</b> <b>Определение:</b> Обеспечение соблюдения правил территориальной, пожарной и промышленной безопасности.	<b>Режим предоставления: 5x8.</b> Время устранения Инцидентов: 1 час. Время восстановления после Сбоя: 2 час. Время восстановления после Аварии: 4 часа.	<b>Сервис</b>
150.10.	Управление Системой Контроля Управления Доступом (СКУД). Мониторинг и оперативная обработка данных.	Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
150.20.	Управление Системой Видео Наблюдения (СВН). Мониторинг и оперативная обработка данных.	Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
150.30.	Управление Системами Пожарной и Охранной сигнализации.	Время реакции: 1 час. Время реализации: 2 час.	Общая
150.40.	Обеспечение мероприятий по Охране Труда и Промышленной Безопасности.	Время реакции: 1 час. Время реализации: 4 час.	Общая
15-.50.	Обеспечение мероприятий по Пожарной Безопасности.	Время реакции: 1 час. Время реализации: 4 час.	Общая
300.00	<b>Прикладные Услуги.</b> <b>Определение:</b> Услуги, предоставляемые не систематически, по мере возникновения потребности, различным БЕ, с целью обеспечения конкретных бизнес проектов и финансированием по факту исполнения.	Условия индивидуальных Дополнительных Соглашений на предоставление Прикладных Услуг.	Прикладная
	<b>Инсорсинг:</b> любые услуги, не включенные в Каталог Сервисов, соответствующие функциональному определению, обеспеченные компетенциями и ресурсами.	Условия индивидуальных Дополнительных Соглашений на предоставление Прикладных Услуг.	Прикладная
	<b>Аутсорсинг:</b> любые услуги, включенные в Каталог Сервисов,	Условия индивидуальных	Прикладная

Код	Состав Сервиса	Гарантии	Модель предоставления
	соответствующие функциональному определению, обеспеченные компетенциями и ресурсами.	Дополнительных Соглашений на предоставление Прикладных Услуг.	
200.00	<b>Управляемые Услуги.</b> <i>Определение: Услуги, предоставляемые индивидуально определенной БЕ, с целью обеспечения конкретных бизнес проектов и не использующие при этом общих инфраструктурных ресурсов.</i>	Индивидуальные Соглашения на предоставление Управляемых Услуг.	Управляем
200.10.	<b>Аутсорсинг: Техническая поддержка Рабочих Мест.</b> <i>Обеспечение выполнения условий внешних договоров на Техническую Поддержку Рабочих Мест пользователей ПК, в рамках соглашений по уровню сервиса.</i>	<b>Качество:</b> обеспечение требований внешних договоров (SLA). <b>Рентабельность:</b> обеспечение уровней внутренних соглашений (OLA).	Управляем
200.20.	<b>Инсорсинг: Сопровождение индивидуальных Информационных Систем и комплексов.</b> <i>Обеспечение сопровождения индивидуальных Информационных Систем и комплексов, в рамках требований бизнес-проектов.</i>	<b>Качество:</b> обеспечение требований внутренних соглашений (SLA). <b>Рентабельность:</b> обеспечение уровней внутренних соглашений (OLA).	Управляем

**ОТ ЗАКАЗЧИКА:**

Генеральный директор

**ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ:**

ИТ директор