**УТВЕРЖДЕНО**

**Приказом ООО «\*\*\***»

**№ от \_\_\_.\_\_\_.20\_\_\_**

Приложение к Правилам оказания услуг сервисной поддержки (SLA)

**Параметры SLA на [НАЗВАНИЕ ИТ-СИСТЕМЫ]**

**Версия 1.0**

Уровень доступа: ОБЩИЙ

# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ «Стандарт оказания услуг сервисной поддержки [НАЗВАНИЕ ИТ-УСЛУГИ] (далее по тексту - **Стандарт**) является Приложением к Правилам оказания услуг сервисной поддержки и определяет параметры производительности и качества предоставляемой ИТ-услуги.

# ПЕРЕЧЕНЬ БИЗНЕС-ФУНКЦИЙ, ПРЕДОСТАВЯЕМЫХ СИСТЕМОЙ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Бизнес-функция** | **Время доступности (московское)** | **Кол-во пользователей** | **Время поддержки специалистами (московское)** | **Технологические окна (время регламентных работ)** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# ТИПЫ ЗАПРОСОВ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№/№** | **Запрос на обслуживание** | **Срок выполнения (отсчитывается от факта регистрации Запроса)** | **Комментарии** |
|  | Создание учетной записи в Системе | ЧЧ рабочих часа | Не более NN Заявок в рабочий день |
|  | Блокировка учетной записи | ЧЧ рабочих часа | Не более NN Заявок в рабочий день |
|  | Предоставление прав доступа | ЧЧ рабочих часа | Не более NN Заявок в рабочий день |
|  | Изменение прав доступа | ЧЧ рабочих часа | Не более NN Заявок в рабочий день |
|  | Предоставление нестандартной выгрузки данных из ИТ-системы | Зависит от сложности выгрузки данных и формирования отчета | Запрос будет принят и выполнен в случае, если операция не может быть выполнена Пользователем с помощью стандартных средств, предоставляемых ИТ-системой. |
|  | Дополнительные типы Заявок (если есть) | … | … |

# СРОКИ РЕШЕНИЯ ИНЦИДЕНТОВ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Гарантированное время устранения Инцидента** | | | | |
|  | **Критичный** | **Высокий** | **Средний** | **Низкий** |
| **Прикладное программное обеспечение Системы** | ЧЧ календарных часов | ЧЧ рабочих часа | следующий релиз | следующий релиз |
| **Аппаратная часть, системное программное обеспечение, смежные системы** | ДД рабочих дня | ДД рабочих дня | ДД рабочих дней | ДД рабочих дней |