

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

*Лилия Павлова,  
IT&IS Management SRL (Республика Молдова)*

Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement, SLA) является достаточно новым для нашего рынка понятием. Основное назначение SLA — определить уровень услуг, оказываемых клиенту поставщиком согласно взаимной договоренности.

В настоящее время не существует стандартных норм для регулирования качества предоставляемых информационных сервисов, поэтому SLA является единственным путем для установления взаимных прав, обязанностей, гарантий и компенсаций.

В ИТ подразделениях наиболее динамичных и технологичных компаний работает минимум сотрудников, которые осуществляют лишь мониторинг и координацию всех процессов, а всю технологическую поддержку и развитие ИТ проектов обеспечивают провайдеры информационных сервисов.

Дополнительной гарантией высокого качества сопровождения информационных сервисов является наличие у провайдера услуг сертификата качества, например, ISO, а также сертификации процесса предоставления ИТ услуг. Если же еще и потребитель сертифицирован по стандартам ISO или строит свою деятельность в соответствии

с данными стандартами, то возможность некачественного сопровождения сводится практически к нулю, поскольку обе стороны оперируют едиными понятиями и действуют в рамках единой методологии.

Многие аутсорсинговые компании формируют SLA на основании бизнес-требований конкретного клиента в соответствии с его потребностями. Экспертные организации по всему миру разрабатывают унифицированные системы материальной оценки качества услуг в сфере ИТ.

Концепция SLA должна включать следующие разделы:

- Содержание предоставляемого информационного сервиса и стороны, вовлеченные в соглашение;
- Срок действия соглашения;
- Место предоставления информационного сервиса;
- Время предоставления информационного сервиса - дни и часы предоставления сервиса, включая тестирование, поддержку и модернизацию;
- Регламент доступности сервиса, включая время, потраченное на тестирование, текущую поддержку и модернизацию. Также оговаривает-

- ся число конечных пользователей услуги и обслуживаемое или задействованное в обслуживании оборудование;
- Алгоритм предоставления информационного сервиса, который детально описывает процедуры мониторинга, устанавливает график отчетности о сервисе и о методах устранения неполадок, указывает способы модернизации и эволюции сервиса, если его предоставление рассчитано на длительный срок;
  - Спецификации целевых уровней качества сервиса, включая:
    - a) средняя доступность, выраженная как среднее число сбоев на период предоставления сервиса;
    - b) минимальная доступность для каждого пользователя;
    - c) среднее время отклика сервиса;
    - d) максимальное время отклика для каждого пользователя;
    - e) средняя пропускная способность;
  - Перерывы в предоставлении услуги: согласованные перерывы в предоставлении услуги и исключения;
  - Описание платежей, связанных с сервисом - установление единой цены за весь сервис или с разбивкой по уровням сервиса. Здесь также определяется ответственность заказчиков при использовании сервиса (подготовка, поддержка соответствующих конфигураций оборудования, ПО или изменения только в соответствии с описанной процедурой изменения);
  - Ответственность пользователей при использовании сервиса (подготовка, поддержка соответствующих конфигураций оборудования, программного обеспечения или изменения только в соответствии с процедурой изменения);
  - Процедура разрешения несогласований, связанных с предоставлением сервиса.
  - Безопасность - при выполнении работ внешними специалистами изменяется уровень безопасности в компании, с учетом того что у компаний есть свои секреты, «ноу-хау», позволяющие опережать конкурентов.
- При предоставлении услуг поставщик может руководствоваться следующими вариантами политики в отношении SLA:
- Не применять;
  - Заключать SLA индивидуально по требованию клиента (в основном это самые крупные и выгодные клиенты);
  - Заключать по требованию клиента типовое SLA;
  - Заключать типовое SLA со всеми клиентами, которое в

этом случае является неотъемлемым атрибутом договора на предоставление услуг;

- Предлагать дифференцированные варианты SLA, отличающиеся качеством обслуживания и ценой.

Предоставление ИТ-услуг между структурными подразделениями компании должно быть направлено на улучшение взаимодействия между ИТ и бизнес пользователями для достижения стратегических и тактических задач пользователей. Целью Соглашения об уровне обслуживания является предоставление качественного и количественного описания предоставляемых услуг, как с точки зрения поставщика услуг, так и с точки зрения клиента.

Основными стратегическими шагами при разработке SLA должны быть:

- Четкое формирование требований компании;
- Установление приоритетов предоставляемых сервисов, оказание внимания защите важных компонентов;

- Четкое определение терминов - определение понятий, относящихся к качеству сервиса;
- Учет наилучших и наихудших сценариев развития событий;
- Определение адекватной компенсации;
- Обязательная модернизация - условия долгосрочных SLA должны периодически пересматриваться.

Продуманное SLA является выгодным как для провайдера услуг, так и для клиента. Провайдер услуг твердо знает, что конкретно он может дать, и таким образом может не опасаться нереальных запросов, удовлетворить которые будет технически невозможно или экономически нецелесообразно. Клиент в свою очередь получает приемлемый для него гарантированный уровень сервиса.

Корректно составленное Соглашение об уровне обслуживания отличается несколькими особенностями, главная из которых — достижимость и измеримость условий соглашения.

#### **Список нормативной и научной литературы:**

1. ITIL (IT Infrastructure Library) - библиотека инфраструктуры информационных технологий;
2. Рекомендация E.860 "Framework of a Service Level Agreement", 2002 г;
3. Рекомендация E.801 "Framework of a Service Quality Agreement", 2005 г;
4. ETSI – EG 202 009-3 "User Group; Quality of telecom service; Part 3: Template for Service Level Agreements", 2002 г.