

*СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ  
СЕРВИСА ИЛИ ЧТО ТАКОЕ  
SLA (SERVICE LEVEL  
AGREEMENT)*

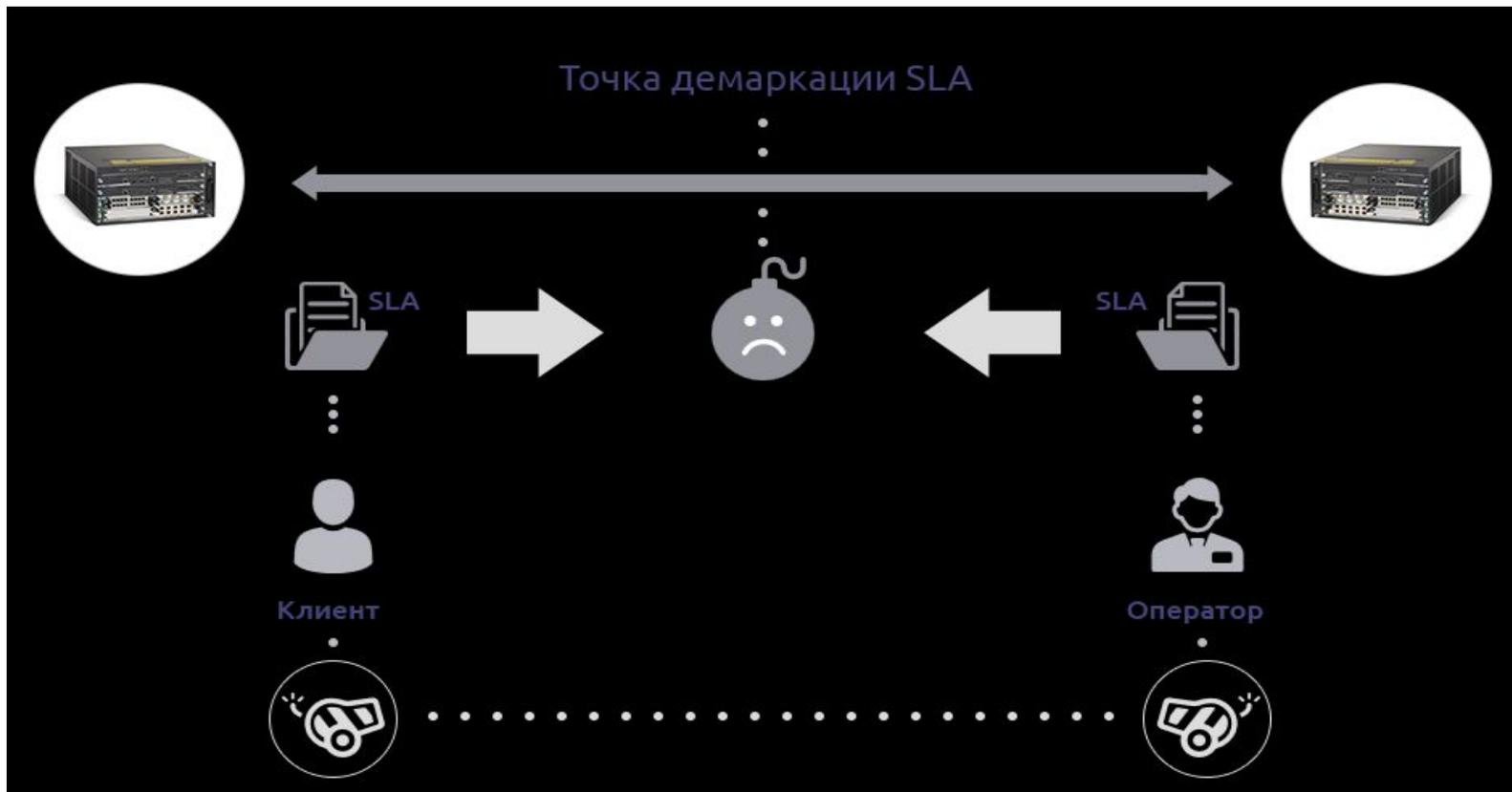
*Костюк П.П*

*СЗД-31*

## Термин SLA

- ? Согласно Википедии Соглашение об уровне обслуживания (перевод Service Level Agreement SLA) – термин методологии ITIL, обозначающий формальный договор между заказчиком услуги и её поставщиком, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и согласованный уровень качества предоставления данной услуги. Процесс SLA описан в книге ITIL Проектирование услуг (Service Design).





Как правило, SLA является приложением к основному договору с поставщиком (оператором) услуги и описывает нюансы ее использования, роли и ответственность на всех этапах от заказа до прекращения использования. Нередко, в виду сложности структуры SLA, стороны допускают серьезные ошибки при его составлении, избежать их можно обратившись к квалифицированным специалистам.



# СОСТАВ СОГЛАШЕНИЯ ОБ УРОВНЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ (SLA)

*Типовое соглашение об уровне сервиса (SLA) должно содержать следующие разделы:*

- ? Контактные данные сторон, вовлеченных в соглашение, и срок его действия
- ? Описание услуги
- ? Техническая информация об услуге
- ? Поддерживаемое оператором абонентское оборудование
- ? Уровень и качество обслуживания
- ? Средства мониторинга и отчеты SLA
- ? Центр технической поддержки
- ? Механизм резервирования и восстановления услуги
- ? Нарушения обслуживания и компенсации
- ? Тарифы и выставление счетов
- ? Процесс улучшения SLA
- ? Порядок прекращения оказания услуги



# НА ЧТО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ ПРИ СОСТАВЛЕНИИ ДОГОВОРА SLA

- ? Перечень ключевых показателей: типовое SLA должно содержать технологические (KPI) и организационные (KQI) показатели услуги. Каждый показатель должен однозначно трактоваться и иметь согласованную формулу для его расчета.
- ? Целевые значения показателей: для каждого показателя должно быть определено целевое значение исходя из потребностей бизнеса, предоставления информационных и телекоммуникационных услуг. Например, целевые значения услуги VPN определяются исходя из требований вышележащих сервисов. При использовании дополнительных средств шифрования каналов данная задача становится не тривиальной и требует лабораторных изысканий с использованием специализированных средств или определения данных показателей эмпирическим путем (методом «тыка»).
- ? Средства контроля и отчетности: Для каждого показателя должна быть определена методика измерения и средства контроля его значений. Согласование инструмента мониторинга показателей качества является важным моментом при подготовке SLA соглашения об уровне оказываемых услуг. Отчеты SLA должны формироваться в автоматическом режиме сертифицированными средствами.
- ? Компенсации и скидки: Компенсация за ненадлежащее выполнение SLA является не самой целью для клиента. Данный момент является средством управления взаимоотношениями с поставщиком. Клиент должен быть уверен, что оператор сделает все возможное для достижения целевых значений показателей качества оказываемых услуг. При этом клиент должен быть готов заплатить за «страховку», чтобы при наступлении «страхового случая» получить компенсацию.



**НА САМОМ ДЕЛЕ, SLA - ЭТО ПРЕДМЕТ ПЕРЕГОВОРОВ. ЗДЕСЬ МНОГО ПАРАМЕТРОВ, КОТОРЫЕ МОЖНО ИЗМЕНЯТЬ. И ЦЕНА КОНКРЕТНОГО СОГЛАШЕНИЯ МОЖЕТ СИЛЬНО ОТЛИЧАТЬСЯ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ВЗЯТЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПОСТАВЩИКА. ПОЭТОМУ ПРИВЛЕЧЕНИЕ ЭКСПЕРТОВ ОТРАСЛИ И КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ ЮРИСТОВ ДЛЯ СОСТАВЛЕНИЯ SLA ПОЗВОЛИТ КОМПАНИИ ИЗБЕЖАТЬ ОШИБОК И БЫТЬ УВЕРЕННОЙ В ПРАВИЛЬНОСТИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ ПРИ ВЫБОРЕ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.**



***СПАСИБЬ ЗА  
ВНИМАНИЕ !***

