

### Уровень предлагаемого сервиса (Service Level Agreement / SLA)

Категория	Процесс	Класс проблемы	Канал поступления	Результат	Гарантия реакции
Приемка на поддержку	Организация чата ТП (при необходимости с интеграцией в slack)	4	telegram	Создан чат ТП (при необходимости с интеграцией в slack), добавлены все участники со стороны Заказчика	1 рн
	Получение доступов в инфраструктуру Заказчика	4	-	Получен доступ на серверы и, при необходимости, vpn, доступ к хостингу, доступ к сервисам.	1 рн
	Первичный аудит и мониторинг сервисов Заказчика	4	-	Определены метрики мониторинга. Исполнитель может принимать заявки по инфраструктуре.	1 рн
	Запрос на изменение метрик мониторинга	4	-	Определены метрики мониторинга. Исполнитель может принимать заявки по инфраструктуре.	-
Инцидент	Прием инцидента Исполнителем	1, 2	Клиентская Часть Системы	Сообщение в чат ТП	15 мин
	Прием инцидента от Заказчика	3	telegram (либо интегрированный slack чат)	Ответ в чат ТП (принято)	15 мин
	Прием инцидента от Заказчика	3	support@itsumma.ru	Ответ на e-mail (принято)	-

	Разбор инцидента	4	telegram, e-mail	Сообщение в чат ТП (обрабатывается как заявка)	-
<b>Прием заявки</b>	В чате ТП	4	telegram (либо интегрированный slack чат)	Заявка зафиксирована в таск-трекере	15 мин
	Основной e-mail поддержки	4	support@itsumma.ru	Заявка зафиксирована в таск-трекере	1 рд
	Звонок на телефон	4	8-800-555-91-99	Заявка зафиксирована в таск-трекере	-
	В таск-трекере Исполнителя	4	cp.itsumma.ru	Заявка зафиксирована в таск-трекере	-
	В таск-трекере Заказчика, интегрированного на системы уведомления Исполнителя	4	jira, asana, и др.	Заявка зафиксирована в таск-трекере	-
<b>Обработка заявки</b>	Постановка задачи	4	-	Оценка задачи	1 рд
	Запрос консультации	4	-	Оценка запроса	3 рд
	Запрос совещания	4	-	Предложения по времени совещания	3 рд
	Вопрос по взаимодействию	4	-	Предложения по вопросу и согласование совещания по вопросу	3 рд
<b>Отчетность</b>	Статус по текущим задачам	-	telegram	Предоставление отчета в чат ТП	3 рд
	Отчетность за период (по запросу)	-	telegram	Предоставление отчета в чат ТП	3 рд
<b>Договорные вопросы</b>	Обращения за разъяснениями, запрос документов	-	telegram, fin@itsumma.ru	Ответ на e-mail	-

## Сокращения и пояснения по таблице:

1. **Раздел «Приемка на поддержку»** – раздел, посвященный приемке ресурсов Заказчика на техническую поддержку.
  - Данный раздел дополнительно содержит условия по изменениям метрик мониторинга, которые могут быть изменены в процессе оказания Услуг технической поддержки.
  - **Чат ТП** (технической поддержки) - созданный в telegram чат по формату: "ITSumma / <client name> Techsupport".
2. **Раздел «Инцидент»** - основной раздел поддержки и мониторинга.
  - **Инцидент** - неисправность, сбой в работе сервера или программного обеспечения по согласованным метрикам мониторинга.
  - **Клиентская Часть Системы** - программное обеспечение, разработанное и используемое Исполнителем для оказания Услуг.
  - **Разбор инцидента** – при наличии запроса Заказчика, Исполнитель разбирает причины возникновения инцидента и уточняет его влияние на рабочие процессы ресурсов/сервисов Заказчика.
3. **Раздел «Прием заявки»** - раздел, посвященный способам приемки задач по техническому администрированию серверов и услугам Системного архитектора.
  - **Таск-трекер** - система регистрации заявок, а также их сопровождения.
  - **cr.itsumma.ru** - внутренний таск-трекер Исполнителя, доступ в который предоставляется Заказчику на период оказания Услуг.
  - *jira, asana и т.д.* – разновидности таск-трекеров.
4. **Раздел «Обработка заявки»** - раздел об оценке времени и ресурсов на решение задач, поступающих способами, указанными в разделе «Прием заявки», и на решение других вопросов взаимодействия Сторон.
  - **Задача** - заявка на работы с инфраструктурой Заказчика, поступившая через каналы поступления заявок. Очередность обработки задач определяет Исполнитель. Результатом обработки такой заявки является оценка задачи.
  - **Оценка задачи** - этап реализации заявки Заказчика, в рамках которого оцениваются ресурсы необходимые для полной реализации заявки, а также планирование начала работ.
  - **Консультация** - заявка от Заказчика, требующая подготовки ответа и последующего взаимодействия с Заказчиком в реальном времени в основном канале общения (чат ТП). Результатом обработки такой заявки является оценка по времени подготовки первичной информации.
  - **Согласование совещания** - заявка от клиента на согласование проведения совещания по указанному вопросу с привлечением всех необходимых представителей подразделений. Результатом обработки такой заявки являются подготовленные предложения по дате и времени проведения совещания
  - **Вопрос взаимодействия** - заявка от Заказчика, связанная с необходимостью изменения формата взаимодействия по проекту с Заказчиком. Результатом обработки такой заявки является оценка по времени подготовки предложений или предложения по дате и времени проведения совещания по данному вопросу.
5. **Отчетность** – раздел, посвященный подготовке отчетов по оказанным Услугам.
6. **Договорные вопросы** – раздел взаимодействия Заказчика и Исполнителя по финансовым и юридическим вопросам.
7. **Сокращения в колонке «Гарантия реакции»:** **мин** – минут, **рд** – рабочий день, **рн** – рабочая неделя, «-» – гарантия по времени не предоставляется.
8. **Сообщения и уведомления** в чате личным сообщением, в чате без интеграции с чатом ТП, на личный почтовый адрес или звонком на личный номер – не рассматриваются, не принимаются, игнорируются.