Приложение №3

**Показатели состава и параметры сервиса (SLA)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Описание сервиса** | **Параметры сервиса** | **Уровень сервиса** | **Комментарии** |
|  |
| **Время поддержки** | **KPI – целевое значение уровня сервиса, %** | **Алгоритм расчета KPI** | **Единицы измерения KPI** |
| **1й****мес.** | **2й****мес.** | **3й …****мес.** |
|  | Время полного восстановления оборудования, устранения инцидента, включая замену деталей (в т.ч. сломанных по вине Заказчика) | Время от регистрации заявки до устранения поломки оборудованияВремя предоставления подмены | 10х6 | 92,5 | 95 | 97 | % своевременного устранения поломки оборудования (время предоставления подмены) от общего кол-ва поломок за отчетный периодФормула расчета: 100 - количество просроченных заявок \* 100 / общее количество заявок | 10 рабочих часов | Подмена предоставляется в случае невозможности восстановления оборудования. |
|  | Доставка запасных расходных материалов вне точек постоянного присутствия | Время от регистрации заявки до доставки расходных материалов по месту дислокации Оборудования | 10х6 | 92,5 | 95 | 97 | % своевременных доставок от общего количества запросов на замену РМФормула расчета: 100 - количество просроченных заявок \* 100 / общее количество заявок | 3 дня | Организуется запас расходных материалов на Объектах. Ответственный за хранение контроль наличия минимального запаса – Заказчик |
|  | Доставка расходных материалов на точках постоянного присутствия | Время от регистрации заявки до доставки расходных материалов по месту дислокации Оборудования | 10х6 | 92,5 | 95 | 97 | % своевременных доставок от общего количества запросов на замену РМФормула расчета: 100 - количество просроченных заявок \* 100 / общее количество заявок | Для VIP Пользователей 15 минутДля обычных Пользователей 30 минут | Организуется запас расходных материалов на Объектах. Ответственный за хранение контроль наличия минимального запаса – Исполнитель. Заказчик выделяет помещение на своей территории для оборудования рабочего места технического специалиста Исполнителя и для хранения необходимого запаса расходных материалов и ЗиП |