

1. Зоны ответственности сторон

Сервисные направления

- Внутренняя поддержка (ИТ, HR, АХО, бухгалтерия, отдел закупок и другие)
- Внешняя поддержка (инфраструктура, объекты, подразделения клиента)

Исполнители

- Подразделение
- Команда
- Конкретный сотрудник

Перечень услуг

- Название
- Цель оказания
- Содержание

✗ Указываются только ответственные со стороны поставщика услуг

✓ Указываются также контактные лица со стороны клиента

2. Условия предоставления услуг

Графики поддержки

24/7, 24/5, 8/5 и пр.

Параметры поддержки

Скорость реакции, скорость решения, доступность сервиса и пр.

Целевые показатели

Параметры сервиса измеряются в долях, %, часах, минутах

✗ Соблюдение зависит от внешних факторов

✓ Соблюдение зависит от исполнителя

✗ Внедряются «для галочки»

✓ Соотносятся с бизнес-целями

3. Сроки предоставления услуг

Основной срок оказания сервиса

14 дней / 90 дней / 1 год / ...

Период гарантийного обслуживания

3 месяца / 6 месяцев / 1 год / ...

✗ Не соответствуют прописанным в сервисном договоре срокам

✓ Соответствуют прописанным в сервисном договоре срокам

✗ Указываются расплывчато (до исполнения определенных обязательств и пр.)

✓ Имеют конкретную дату окончания

4. Ответственность за неисполнение условий

Штрафы

Фиксированная сумма, процент от стоимости ежемесячной поддержки, ...

Неустойки

Денежная компенсация, скидки, бесплатные дополнительные услуги

✗ Размер и характер санкций не регламентированы или не описаны детально

✓ Размер и характер санкций четко регламентированы