

Структура соглашения о качестве обслуживания (SLA)

Предлагаются следующие основные разделы соглашений об уровне обслуживания.

1. Назначение и область применения соглашения об уровне обслуживания

Раздел должен содержать описание сферы применения SLA, цель и назначение SLA в зависимости от конкретного типа услуги.

2. Описание услуги (техническая спецификация взаимодействия сетей)

Раздел должен содержать краткое описание услуги, если в межоператорском договоре существует раздел, содержащий подробную спецификацию оказываемой услуги. В противном случае в раздел включается подробное описание услуги, например, спецификация стыков взаимодействия операторских сетей, типы физических интерфейсов взаимодействия, типы используемых сигнализаций и т.д. Также в этом разделе может быть описан порядок оказания услуги: порядок заказа услуги, ее инсталляции, тестирования и ввода в эксплуатацию, порядок контроля и проведения профилактических работ, порядок фиксирования и устранения неисправностей, прочие "операционные" процедуры, связанные с оказанием услуги.

3. Нормативно-правовая основа

В разделе приводятся международные и национальные стандарты и нормы, другие нормативно-правовые документы, которые определяют правила оказания услуги, о которой идет речь в SLA.

4. Перечень основных нормируемых показателей качества функционирования

В разделе должны быть определены показатели качества предоставляемых услуг (услуг, специфицированных в разделе 2), которые могут быть разделены на две группы: показатели качества обслуживания (качества "операционных услуг", таких как, "заказ услуги", инсталляция услуги, тестирование услуги, ввод ее в эксплуатацию) и на показатели качества самой услуги (технические показатели качества). К первой группе показателей могут относиться следующие: скорость (среднее время) ввода услуги в эксплуатацию, среднее время проведения инсталляционных работ, точность тестирования, среднее время устранения неисправностей и др. Как правило, набор "операционных процессов" является общим для различных услуг, поэтому и наборы показатели качества мало зависят от типа конкретной услуги. Вторая группа показателей качества услуги (технические показатели) зависит от специфики услуги (если речь идет о предоставлении цифровых каналов, то показатели качества зависят от типа канала, для трактов ПЦИ и СЦИ они различны). Ко второй группе технических показателей качества могут относиться следующие: доступность услуги, скорость передачи, пропускная способность канала, задержка в канале, число ошибок и др. в зависимости от типа услуги.

5. Нормы на показатели качества функционирования. Классы качества

В разделе указываются нормы на показатели качества, определенные в предыдущем разделе. Формируются классы качества (уровни обслуживания) в зависимости от значений норм и степени их гарантированности (например, вероятность потери в 1% в течение месяца 99% или 90% - два различных класса).

6. Измерение и расчет показателей качества функционирования

В разделе должны быть описаны процедуры измерения и расчета норм на показатели качества, указанных в разделе 5.

7. Обязательства Клиента (требования к характеристикам трафика)

Раздел может включать требования к характеристикам трафика Оператора-клиента, нормы по эксплуатации оборудования в точках присоединения и другие требования, в случае нарушения которых, условия соглашения об уровне обслуживания становятся необязательными к выполнению.

8. Компенсации. Ответственность сторон за выполнение условий соглашения об уровне обслуживания

В разделе должны быть описаны способы компенсации в случае нарушения указанных в разделе 5 норм. В том числе могут быть предусмотрены "кредиты" по времени и объемам предоставления услуги, "кредиты" в денежном эквиваленте, изменения цен за услуги, денежные компенсации и др. В разделе также указываются условия, при которых компенсации должны выполняться или нет.

9. Порядок взаимодействия сторон в процессе выполнения соглашения об уровне обслуживания

В разделе описывается порядок предоставления Оператору-клиенту отчетов о выполнении SLA, отчетов по нормам на качество; порядок требования и предоставления компенсаций (кредитов), порядок решения проблем при предоставлении услуги и др.

10. Процедуры разрешения конфликтных ситуаций

В разделе могут быть описаны процедуры разрешения споров. Раздел может отсутствовать, если в общем межоператорском договоре процедуры разрешения споров описаны, и включают процедуры разрешения споров в части вопросов нарушения соглашений SLA.