ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55389— 2012

СИСТЕМА НАЦИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА УСЛУГ СВЯЗИ

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Учреждением «Центр сертификации услуг связи»

2 ВНЕСЕН Управлением развития, информационного обеспечения и аккредитации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2012 г. № 2093-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Ноябрь 2019 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

© Стандартинформ, оформление, 2014, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Соглашение об уровне обслуживания (SLA) 2
4.1 Общее описание 2
4.2 Базовая структура 3
4.3 Показатели качества 4
4.4 Мониторинг показателей качества 5
4.5 Оценка показателей качества 5
4.6 Отчетность 6
4.7 Актуализация 6
Библиография 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СИСТЕМА НАЦИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА УСЛУГ СВЯЗИ

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

System of National Standards for quality of telecommunication services.
Service Level Agreement (SLA)

Дата введения — 2014—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает базовую структуру соглашения об уровне обслуживания (Service Level Agreement — SLA) применительно к услугам связи.

Настоящий стандарт предназначен для использования хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг связи, контролирующими их органами, включая органы сертификации, а также пользователями услугами связи.

На основании данного стандарта хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг связи, могут разрабатываться соглашения об уровне обслуживания, определяющие совокупности показателей качества услуг и их гарантированные значения.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 53724 Качество услуг связи. Общие положения

ГОСТ Р 53731 Качество услуг связи. Термины и определения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины из ГОСТ Р 53731, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **гарантированный уровень обслуживания:** Заявленный оператором уровень обслуживания, который он гарантированно обеспечивает на основе соглашения об уровне обслуживания.

3.2 **индивидуальное соглашение об уровне обслуживания:** Соглашение об уровне обслуживания, определяющее индивидуальные гарантированные значения показателей качества услуги, порядок взаимодействия и ответственность сторон.

Издание официальное

3.3 **мониторинг показателей:** Система наблюдения за количественными изменениями показателей качества услуги, их анализа и оценки, а также разработки рекомендаций по предупреждению и устранению нежелательных отклонений в уровне качества услуги.

3.4 **соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement — SLA); SLA:** Документированное соглашение двух и более сторон, определяющее гарантированные значения показателей качества услуги связи в соответствии с уровнем обслуживания, порядок взаимодействия и ответственность сторон.

3.5 **типовое соглашение об уровне обслуживания:** Соглашение об уровне обслуживания, определяющее один из уровней обслуживания, предлагаемых оператором.

3.6 **уровень обслуживания:** Совокупность показателей качества оказываемой абоненту услуги связи и их предельные значения.

4 Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

В настоящем стандарте применены положения ГОСТ Р 53724 Качество услуг связи. Общие положения.

4.1 Общее описание

4.1.1 Услуга связи, оказываемая абоненту, характеризуется определенным уровнем обслуживания. Оказание ряда услуг связи возможно с установлением нескольких уровней обслуживания.

4.1.2 Текст соглашения об уровне обслуживания составляется на русском языке [1].

4.1.3 Срок действия соглашения об уровне обслуживания соответствует сроку действия договора на оказание услуги, неотъемлемой частью которого оно является, если иное не оговорено в соглашении.

4.1.4 Оператор может заключать с абонентами индивидуальные и типовые соглашения об уровне обслуживания.

4.1.5 Оператор может иметь несколько вариантов типовых соглашений об уровне обслуживания в зависимости от уровня качества оказываемых услуг связи и тарифов.

4.1.6 Индивидуальные соглашения об уровне обслуживания заключаются по запросу абонента и включают в себя индивидуальные гарантированные значения показателей качества услуги, порядок взаимодействия и ответственность сторон.

4.1.7 Индивидуальное соглашение об уровне обслуживания может составляться применительно ко всем услугам оператора, оказываемым абоненту.

4.1.8 Соглашение об уровне обслуживания определяет:

- номенклатуру показателей качества услуги связи;
- гарантированные значения показателей качества услуги связи;
- виды (приоритеты) неисправностей;
- процедуры взаимодействия сторон;
- ответственность сторон;
- условия и порядок перерасчета платы за услугу.

4.1.9 Соглашение об уровне обслуживания определяет качество оказываемой оператором услуги через ряд показателей, сформулированных в понятных для абонента терминах.

4.1.10 В целях обеспечения гарантированного выполнения обязательств соглашения, заключенного с абонентом, и регулирования отношений с партнерами оператор может заключать соглашения об уровне обслуживания с другими операторами, принимающими участие в процессе оказания услуги связи абоненту.

Полную ответственность по согласованным гарантированным значениям показателей качества услуги связи несет оператор, непосредственно взаимодействующий с абонентом и заключивший с ним соглашение об уровне обслуживания.

4.1.11 Абонент имеет право на предъявление претензии оператору по гарантированным в соглашении об уровне обслуживания обязательствам в рамках заключенного договора на оказание услуги связи [1, 2].

4.1.12 Оператор может отказать абоненту в составлении соглашения об уровне обслуживания при условии отсутствия ресурсов, необходимых для оказания услуги в требуемом объеме и с требуемым качеством. Мотивированный отказ направляется абоненту в письменном виде в случае письменного обращения абонента.

4.2 Базовая структура

4.2.1 Базовая структура соглашения об уровне обслуживания применима ко всем услугам связи, независимо от используемых технологий.

4.2.2 В базовую структуру соглашения об уровне обслуживания входят следующие разделы:

- вводная часть;
- область действия;
- уровень обслуживания;
- процедуры взаимодействия сторон;
- компенсации;
- сервисное обслуживание;
- конфиденциальность;
- актуализация;
- подписи сторон.

4.2.3 В вводной части соглашения об уровне обслуживания представляется информация о его участниках и описывается цель соглашения.

4.2.4 В разделе «Область действия» представляются идентификационные данные об оказываемой абоненту услуге связи, на которую распространяется соглашение об уровне обслуживания:

- полное и сокращенное наименование услуги;
- общее описание услуги;
- перечень точек доступа к услуге;
- схема организации услуги (при необходимости);
- описание зон ответственности оператора и абонента;
- период оказания услуги и другое.

Общее описание услуги составляется в терминах, однозначно понимаемых оператором и абонентом, и отражающих восприятие услуги абонентом.

В раздел может быть включена информация о нескольких услугах, оказываемых абоненту, если они являются предметом индивидуального соглашения об уровне обслуживания.

4.2.5 В разделе «Уровень обслуживания» представляется подробная информация о согласованном уровне обслуживания:

- показателях качества услуги связи;
- гарантированных значениях показателей качества оказываемой абоненту услуги связи и другое.

4.2.6 В разделе «Процедуры взаимодействия сторон» приводятся процедуры взаимодействия оператора и абонента, относящиеся к процессу оказания услуги: при выявлении и устранении неисправностей, проведении профилактических, ремонтных и аварийных работ и другие.

4.2.7 В разделе «Компенсации» определяются:

- ответственность оператора перед абонентом при невыполнении гарантированных обязательств;
- процедура разрешения споров и разногласий.

Штрафные санкции за оказание услуги ненадлежащего качества в части согласованного уровня обслуживания могут представлять собой:

- уменьшение ежемесячной платы за услугу;
- предоставление скидок;
- расторжение контракта;
- предоставление бесплатных сервисов и другое.

4.2.8 В разделе «Сервисное обслуживание» представляется следующая информация:

- описание услуг сервисной поддержки;
- контактные данные службы сервисной поддержки (телефонный номер и номер факса, адрес электронной почты, почтовый адрес и другое);
- график работы службы сервисной поддержки,
- процедура взаимодействия сторон при сервисном обслуживании;
- приоритеты поступающих от абонентов запросов;
- время реакции на запросы различных приоритетов;
- время решения проблем;
- контактные лица и другое.

4.2.9 В разделе «Конфиденциальность» указывается уровень конфиденциальности соглашения, информации и документов.

4.2.10 В разделе «Актуализация» перечисляются изменения, допустимые для внесения в соглашение об уровне обслуживания, и описывается процедура внесения изменений.

4.2.11 Соглашение об уровне обслуживания подписывается полномочными представителями сторон в разделе «Подписи сторон».

4.3 Показатели качества

4.3.1 Определение показателей качества оказываемой абоненту услуги связи является необходимым элементом соглашения об уровне обслуживания.

4.3.2 В соглашении об уровне обслуживания приводятся полные и сокращенные наименования показателей качества услуги связи. Формулировки показателей качества услуги должны быть понятны абоненту и иметь однозначное толкование сторонами.

4.3.3 Показатели качества услуги связи, включаемые в соглашение об уровне обслуживания, делятся на две категории:

- специальные — показатели, установленные для соответствующего вида услуг связи и/или сетей;
- общие — показатели, не зависящие от услуг и/или технологий.

4.3.4 В соглашение об уровне обслуживания включаются показатели, характеризующие качество услуги связи с учетом качества работы сети, на базе которой оказывается услуга, и качества обслуживания по наиболее значимым для абонента потребительским свойствам услуги:

- доступности (готовности) услуги;
- качеству передачи;
- качеству обслуживания.

4.3.5 Показатели, включаемые в соглашение об уровне обслуживания, должны поддаваться измерению и количественной оценке.

4.3.6 В соглашение об уровне обслуживания могут включаться как прямые показатели (например, «время простоя»), так и косвенные показатели качества услуги, которые рассчитываются как функции прямых показателей (например, «коэффициент готовности»).

4.3.7 В соглашение об уровне обслуживания включаются наиболее существенные для каждой из сторон соглашения показатели качества услуги связи.

4.3.8 Гарантированные значения показателей качества услуги связи устанавливаются на основе действующих на момент составления соглашения об уровне обслуживания федеральных и отраслевых документов:

- федеральных законов;
- технических регламентов;
- национальных стандартов;
- руководящих документов;
- правил оказания услуг;
- приказов и других документов.

При наличии документов, устанавливающих обязательные количественные требования к тем или иным показателям качества услуги, включаемые в соглашение об уровне обслуживания гарантированные значения этих показателей должны быть не хуже регламентированных.

4.3.9 В качестве гарантированных значений показателей качества услуги могут использоваться нормативные значения, представленные в стандартах предприятий связи, используемые в практике российских операторов, а также в международной практике, если они не противоречат требованиям действующих федеральных и отраслевых регламентирующих документов.

4.3.10 Для показателей качества, гарантированные значения которых не могут быть определены согласно п. 4.3.8 и п. 4.3.9, предельные значения устанавливаются путем анализа имеющегося у оператора массива статистических данных по этим показателям за статистически значимый период времени.

Процедура выбора предельных значений показателей качества услуги связи включает в себя:

- предварительный отбор предельных значений показателей;
- сбор статистических данных о качестве услуги;
- оценку показателей качества услуги на основе собранных статистических данных;
- оценку частоты несоответствий предельным значениям и финансовых потерь от применения штрафных санкций;
- коррекцию и согласование предельных значений показателей.

4.3.11 Выбранные в рамках соглашения об уровне обслуживания гарантированные значения показателей не должны приводить к несоблюдению гарантированных значений показателей качества услуг, оказываемых оператором другим абонентам.

4.3.12 Установленные соглашением об уровне обслуживания показатели качества могут быть объединены в единый индекс качества услуги связи. При этом в соглашении об уровне обслуживания определяются весовые коэффициенты каждого показателя качества услуги.

4.4 Мониторинг показателей качества

4.4.1 Мониторинг показателей качества, характеризующих уровень обслуживания оказываемой абоненту услуги связи, является необходимым условием соглашения об уровне обслуживания.

4.4.2 Мониторинг показателей качества услуги связи может производиться оператором как «ручным методом», так и в автоматическом режиме с применением аппаратно-программных средств.

4.4.3 При организации мониторинга показателей качества услуги связи в рамках соглашения об уровне обслуживания предпочтительными являются автоматические методы, позволяющие производить контроль гарантированных показателей в непрерывном режиме.

4.4.4 Используемые оператором при организации мониторинга показателей качества услуги связи аппаратно-программные средства подлежат сертификации, декларированию и лицензированию согласно установленным требованиям к их применению на сети электросвязи Российской Федерации [1].

4.4.5 Стороны соглашения об уровне обслуживания согласуют процедуры проведения измерений в рамках мониторинга показателей качества услуги.

В соглашение об уровне обслуживания может не включаться описание самого процесса измерения, который зависит от применяемой технологии и не входит в зону компетенции абонента.

4.4.6 По желанию абонента оператор предоставляет ему возможность контроля выполнения условий соглашения об уровне обслуживания путем организации доступа к своей системе мониторинга показателей качества услуги.

4.4.7 Результаты мониторинга показателей качества оказываемой абоненту услуги связи подлежат хранению в течение установленного соглашением срока.

4.4.8 Архивные данные мониторинга показателей качества услуги выдаются оператором по запросу абонента в соответствии с условиями соглашения.

4.4.9 Оператор обеспечивает резервное копирование и восстановление результатов мониторинга показателей качества оказываемой абоненту услуги связи.

4.4.10 При необходимости (во внештатных ситуациях) приостановить сбор данных в рамках мониторинга показателей качества услуги оператор информирует об этом абонента в установленный соглашением срок.

4.4.11 Функционирование системы мониторинга показателей качества оказываемой абоненту услуги связи, включенных в соглашение об уровне обслуживания, регламентируется положением о системе мониторинга оператора.

4.5 Оценка показателей качества

4.5.1 Оценка показателей качества услуги связи производится на соответствие их фактических значений гарантированным значениям, определенным в соглашении об уровне обслуживания.

4.5.2 Оператор обеспечивает объективность производимых им оценок показателей качества оказываемой абоненту услуги связи.

4.5.3 Оценка показателей качества услуги связи может производиться оператором самостоятельно и/или с привлечением третьей независимой стороны (мониторинг, аудит, сертификация), обладающей требуемой компетенцией.

4.5.4 Оператор обеспечивает абоненту возможность самостоятельно производить оценку показателей качества оказываемой ему услуги связи на соответствие гарантированным значениям согласно условиям соглашения об уровне обслуживания при наличии технической возможности.

4.5.5 Порядок оценки показателей качества услуги связи, включенных в соглашение об уровне обслуживания, должен быть понятен абоненту.

4.5.6 В соглашение об уровне обслуживания может быть включена методология оценки показателей качества услуги связи.

4.5.7 Оценка показателей качества услуги связи в рамках межоператорского соглашения об уровне обслуживания производится на условиях единого методического подхода к оценке и сопоставимости результатов.

4.5.8 Оценка показателей качества оказываемой абоненту услуги связи планируется на весь период действия соглашения об уровне обслуживания.

4.5.9 Оператор обеспечивает своевременное выявление нарушений условий соглашения об уровне обслуживания, информирует согласно установленному соглашением порядку абонента о выявленных случаях несоответствия текущего уровня качества оказываемой услуги связи гарантированному уровню обслуживания.

4.6 Отчетность

4.6.1 Соглашение об уровне обслуживания предусматривает необходимость организации механизмов информирования абонента о текущем уровне обслуживания. Устанавливается порядок, средства информирования, полнота и периодичность отчетности оператора об уровне обслуживания по гарантированным показателям качества оказываемой абоненту услуги связи.

4.6.2 Оператор с определенной в соглашении об уровне обслуживания периодичностью составляет отчеты о качестве оказываемой абоненту услуги связи.

4.6.3 Отчеты для абонента включают в себя информацию в соответствии с условиями соглашения:

- качество оказанной услуги связи;
- выполнение требований соглашения об уровне обслуживания.

4.6.4 Отчет о качестве оказанной абоненту услуги связи содержит оценку достигнутого уровня качества по гарантированным показателям. Отчет направляется абоненту согласно установленной в соглашении периодичности.

4.6.5 Отчет о выполнении требований соглашения об уровне обслуживания содержит краткую оперативную информацию о текущих оценках показателей качества оказываемой абоненту услуги связи. Отчет направляется абоненту в соответствии с условиями соглашения.

4.6.6 Отчеты должны содержать информацию по каждой точке (группе точек) доступа к оказываемой абоненту услуге связи.

4.6.7 При предоставлении абоненту отчетов оператор обеспечивает их достоверность и своевременность.

4.6.8 Оператор обеспечивает защиту отчетной информации, направляемой абоненту [1, 3].

4.6.9 Разногласия сторон по результатам оценки достигнутого уровня качества услуги по гарантированным показателям разрешаются в соответствии с условиями соглашения.

4.7 Актуализация

4.7.1 Соглашение об уровне обслуживания должно поддерживаться в актуальном состоянии.

4.7.2 Допускается пересмотр и корректировка соглашения об уровне обслуживания по инициативе каждой из сторон.

4.7.3 Актуализация соглашения об уровне обслуживания производится путем документирования и согласования сторонами вносимых изменений.

Библиография

[1] Федеральный закон РФ от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»

[2] Федеральный закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей»

[3] Федеральный закон РФ от 27 июля 2005 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»

УДК 006.1:654.01:658.64:006.352 ОКС 03.120.10

Ключевые слова: качество услуги, мониторинг, показатели качества услуги, соглашение об уровне обслуживания

Редактор *О.В. Рябиничева*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 05.11.2019. Подписано в печать 18.11.2019 Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru