**Приложение№4**

**к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ о закупках услуг от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| **УТВЕРЖДАЮ**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. | **УТВЕРЖДАЮ**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. |

**Отчет об оказанных услугах**

1. **Расчёт показателя «Уровень выполнения SLA» согласно % времени доступности Услуги.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | |  |  |
|  | Доступность услуги информационной безопасности, в % | | |  |  |  |

1. **Отчет об изменениях (настройках) проводимых в системе.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование работ** | **Краткое описание работ** | **дата проведения работ** | **Затраченное время** | **Статус проведения работ** |
| 1 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Отчет об уровне исполнения заявок (SLA), содержащий информацию об общем количестве заявок и количестве просроченных заявок, количестве заявок, решенных на первом уровне технической поддержки.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Общее количество заявок |  |
|  | Из них решенных 1 линией поддержки |  |
|  | Количество просроченных заявок |  |
|  | Процент заявок разрешенных первой линией технической поддержки в срок согласно расчету |  |

**Визы:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**