

Приложение к Акту оказанных услуг № _____ от _____ 20__ г.

**Отчёт Исполнителя об оказанных услугах по поддержке ИС на базе SAP
в период с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.**

Город _____ 20__ г.

_____, именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице _____ с другой стороны, составили настоящий Акт о том, что в соответствии с Договором _____ от _____ 20__ г. Исполнителем осуществлено оказание услуг по поддержке ИС на базе SAP в период с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

Таблица 1 – Список Инцидентов

№	Номер	Описание	Приоритет	Дата и время назначения на Исполнителя – первый статус «Эскалация» в SM	Дата и время выполнения Исполнителем – последний статус «Решено» в SM*	Время решения (чч.мм)	Время ожидания (чч.мм)	Выполнено в срок (да/нет)	Возврат (да/нет)
1									

*Если решения нет, то устанавливается статус «Отказ в обработке»; временные показатели не рассчитываются, но рассматривается на возврат. SLA – коэффициент уровня обслуживания, рассчитанный, исходя из соотношения выполненных Инцидентов с соблюдением сроков времени решения к общему количеству решённых Инцидентов за отчётный период.

QoS – коэффициент качества сервиса, рассчитанный, исходя из соотношения выполненных без возврата Инцидентов к общему количеству решённых Инцидентов за отчётный период.

Итоговый расчёт стоимости оказания услуг по Инцидентам за отчётный период представлен в п. 5.4.19 Приложения №3 к Техническому заданию.

Таблица 2 – Список Сервисных запросов

№	Номер	Описание	Приоритет	Дата и время назначения на Исполнителя – первый статус «Эскалация» в SM	Дата и время выполнения Исполнителем – последний статус «Решено» в SM*	Время решения (чч.мм)	Время ожидания (чч.мм)	Выполнено в срок (да/нет)	Возврат (да/нет)
1									

*Если решения нет, то устанавливается статус «Отказ в обработке»; временные показатели не рассчитываются, но рассматривается на возврат. SLA – коэффициент уровня обслуживания, рассчитанный, исходя из соотношения выполненных Сервисных запросов с соблюдением сроков времени решения к общему количеству решённых Сервисных запросов за отчётный период.

QoS – коэффициент качества сервиса, рассчитанный, исходя из соотношения выполненных без возврата Сервисных запросов к общему количеству решённых Сервисных запросов за отчётный период.

Итоговый расчёт стоимости оказания услуг по Сервисным запросам за отчётный период представлен в п. 5.4.20 Приложения №3 к Техническому заданию.

Таблица 3 – Список Запросов на техническое сопровождение

№	Номер Запроса на техническое сопровождение	Описание Запроса на техническое сопровождение	Дата/время начала оказания услуг по Запросу на техническое сопровождение	Дата/время окончания оказания услуг по Запросу на техническое сопровождение	Объём затрат Исполнителя (фактические человеко-часы)
1					

Таблица 4 – Список Запросов на изменение

№	Номер	Описание	Дата начала оказания	Дата начала	Дата окончания	Дата	Объём затрат
---	-------	----------	----------------------	-------------	----------------	------	--------------

	Запроса на изменение	Запроса на изменение	услуг по Запросу на изменение (факт) = Дата статуса «Текущая реализация» в SM	оказания услуг по Запросу на изменение (план)	оказания услуг по Запросу на изменение (факт) = Дата статуса «На гарантии» в SM	окончания оказания услуг по Запросу на изменение (план)	Исполнителя (фактические человеко-часы)
1							

Итоговый расчёт стоимости оказания услуг по Запросам на изменение = Стоимость часа * количество часов * коэффициент TR.

Дата _____

Подпись _____