

ИЗИСКВАНИЯ ЗА НЕПРЕКЪСНАТОСТ И НАЛИЧНОСТ НА УСЛУГА

Организацията е възприела и прилага следните определения:

Непрекъснатост на услуга - способност за управление на рискове и събития, които биха имали сериозно въздействие върху услуга или услуги, с оглед осигуряването на **непрестанно** предоставяне на услуги на съгласуваните нива

Наличност на услуга - способността на компонент или услуга да изпълняват очакваната от тях функция към **определен момент** или за **определен период** от време

***Забележка:** Наличността обикновено се изразява като съотношение на времето, когато услугата или компонент на услуга е действително налична за използване от клиента, спрямо договореното време, през което услугата би трябвало да бъде налична.*

В следващата Таблица са показани, съгласуваните с клиент (и) - („име на клиент/и“) изисквания за **непрекъснатост** и **наличност** на услуга – („име на услугата“)

№	Име на клиент	Изисквания за непрекъснатост на услуга (описание)	Изисквания за наличност на услуга (описание)	Забележка
1	(име на клиент 1)	<p>1. Време за реакция на поддържащ екип доставчика на услугата – не повече от 30 мин. след оповестяване на проблема, предизвикал нарушаване непрекъснатостта</p> <p>2. Време за възстановяване на непрекъснатостта на услугата – не повече от 24 часа, след оповестяване на проблема, предизвикал нарушаване непрекъснатостта</p>	<p>Липса на наличност на услуга – не повече от 24 часа, след оповестяване на проблема, предизвикал нарушаване наличността на услугата</p>	
2	(име на клиент 2)	<p>1. Време за реакция на поддържащ екип доставчика на услугата – не повече от 60 мин. след оповестяване на проблема, предизвикал нарушаване непрекъснатостта</p> <p>2. Време за възстановяване на непрекъснатостта на услугата – не повече от 36 часа, след оповестяване на проблема, предизвикал</p>	<p>Липса на наличност на услуга – не повече от 36 часа, след оповестяване на проблема, предизвикал нарушаване наличността на услугата</p>	

		нарушаване непрекъснатостта		
...			