Ссылка для цитирования этой статьи:

Митяшин И.В. Экономическая роль соглашений об уровне сервиса в формировании себестоимости и маржинальных показателей управляемых ИТ-услуг // Human Progress. 2025. Том 11, Вып. 12. С. 13. URL: http://progress-human.com/images/2025/Tom11_12/Mityashin.pdf DOI 10.46320/2073-4506-2025-12a-23.

УДК 338.2

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РОЛЬ СОГЛАШЕНИЙ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА В ФОРМИРОВАНИИ СЕБЕСТОИМОСТИ И МАРЖИНАЛЬНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УПРАВЛЯЕМЫХ ИТ-УСЛУГ

Митяшин Игорь Валерьевич
Бэкенд-разработчик (Python),
Общество с ограниченной ответственностью «ЛОНГ ГАММА»
г. Михайловка, Волгоградская область, Российская Федерация

Аннотация. Развитие цифровой экономики и рост сервисной модели потребления информационных технологий приводят к расширению рынка управляемых ИТ-услуг, в рамках которого провайдеры обеспечивают непрерывную поддержку ИТ-инфраструктуры организаций. В этих условиях ключевым фактором экономической эффективности сервисных контрактов становится согласование параметров соглашений об уровне сервиса с моделью формирования затрат и тарифной политикой. Объектом исследования выступают управляемые ИТ-услуги как сегмент сервисной экономики, предметом - экономическое влияние параметров SLA на структуру себестоимости и маржинальные показатели сервисных контрактов. Цель статьи заключается в выявлении экономических механизмов влияния SLA на себестоимость и маржинальность управляемых ИТ-услуг. В работе использованы методы теоретического анализа, сравнительно-аналитический подход и элементы управленческого анализа затрат. Результаты исследования показывают, что ужесточение требований SLA увеличивает трудоёмкость обслуживания, затраты на поддержание операционной готовности и риск штрафных последствий, что при фиксированной цене контракта приводит к снижению валовой маржи и маржи вклада. Практическая значимость исследования заключается в обосновании необходимости учитывать параметры SLA как важный фактор ценообразования и управления прибыльностью сервисных контрактов.

Ключевые слова: управляемые ИТ-услуги, SLA, себестоимость, маржинальность, управленческий учет, ценообразование, сервисный контракт.

JEL: L86, M41, D24.

Введение

В условиях ускоряющейся цифровой трансформации экономики всё более распространённой становится модель использования информационных технологий в форме сервисов, при которой организации отказываются от прямого владения ИТ-инфраструктурой и переходят к её сервисному потреблению. В рамках данной модели специализированные провайдеры принимают на себя функции непрерывного сопровождения информационной среды заказчика, включая мониторинг систем, обработку пользовательских обращений, реагирование на инциденты, обеспечение доступности сервисов и выполнение регламентированных операций поддержки.

Экономическая логика такого перехода связана со стремлением организаций снизить капиталоёмкость ИТ-инфраструктуры, повысить управляемость технологических процессов и обеспечить более гибкое распределение ресурсов. Масштабы распространения сервисной модели подтверждаются и статистическими оценками, по данным аналитической компании Grand View Research, мировой рынок управляемых ИТ-услуг в 2025 г. достиг 401,15 млрд долл. США и в последующие годы сохраняет устойчивую положительную динамику, что отражает укрепление сервисных форм организации ИТ-деятельности в структуре современного цифрового рынка [7].

Исследование экономических аспектов функционирования управляемых ИТ-услуг формируется на пересечении нескольких направлений научной мысли.

Существенное значение имеет концепция сервисной экономики, в рамках которой ценность рассматривается как результат использования и взаимодействия участников экономических отношений, а не как характеристика, изначально закреплённая в продукте [10].

В исследованиях управления ИТ-услугами также подчёркивается системный характер сервисной деятельности, обслуживание информационных систем трактуется как организованный процесс создания и поддержания ценности для организации-потребителя. Подобный подход закреплён и в современных методологиях управления ИТ-сервисами, включая ITIL 4, где особое внимание уделяется согласованию сервисных процессов с бизнес-результатами и устойчивому обеспечению ценности для заказчика [11].

В системе экономических отношений между заказчиком и поставщиком управляемых ИТ-услуг центральное место занимает соглашение об уровне сервиса (англ. Service Level Agreement, сокр. SLA). Под данным соглашением понимается формализованный документ, в котором закрепляются количественные и качественные параметры обслуживания,

допустимый уровень доступности информационных систем, время реакции на инциденты, сроки восстановления сервисов, режим технической поддержки, а также финансовые последствия несоблюдения установленных требований.

В международной практике значимость подобных соглашений закреплена стандартом ISO/IEC 20000-1:2018, согласно которому процессы предоставления и развития ИТ-услуг должны осуществляться в рамках системы управления сервисами, предусматривающей постоянный контроль параметров качества и соответствующее ресурсное обеспечение [2]. Таким образом, соглашение об уровне сервиса выступает не только инструментом фиксации требований к качеству обслуживания, но и экономическим механизмом распределения ответственности и ресурсов между сторонами. Параметры, закреплённые в соглашении, непосредственно определяют объём трудовых затрат сервисной команды, необходимость резервирования инфраструктурных мощностей, уровень расходов на мониторинг и контроль, а также вероятность финансовых потерь, возникающих при нарушении установленных показателей обслуживания.

Экономическая сущность соглашений об уровне сервиса в системе управляемых ИТ-услуг

Современный рынок информационных технологий постепенно смещается от модели приобретения отдельных решений к модели регулярного потребления ИТ как услуги. Для организаций это означает переход от разовых капитальных инвестиций к длительному сервисному взаимодействию, при котором ключевую ценность представляет не владение технологическим активом, а стабильность его функционирования, предсказуемость поддержки и устойчивость цифровой среды. В российской практике данная тенденция также усиливается, по данным CNews, в 2024 г. сервисный сегмент ИТ-рынка вырос примерно на 24%, а наиболее востребованными направлениями стали мониторинг инфраструктуры, аутсорсинг СУБД и поддержка DevOps-решений [1].

С экономической точки зрения управляемые ИТ-услуги представляют собой форму долгосрочного сервисного контракта, в котором результат создаётся не в момент завершения проекта, а на протяжении всего периода обслуживания. Вследствие этого меняется сама структура доходов и затрат, выручка носит регулярный характер, тогда как значительная часть расходов связана с постоянной готовностью персонала, инструментов и инфраструктуры к исполнению обязательств перед заказчиком.

Особенностью управляемых ИТ-услуг является также высокая чувствительность к изменениям нагрузки и ресурсных требований. Рост числа пользователей, увеличение

количества сервисов или дефицит квалифицированных специалистов непосредственно повышают стоимость исполнения контрактов.

В структуре современных контрактов на оказание ИТ-услуг SLA фиксирует не только показатели доступности информационных систем, но и более широкий набор регламентированных параметров обслуживания.

К их числу относятся допустимое время реакции на инциденты, сроки восстановления работоспособности сервисов, порядок взаимодействия между заказчиком и сервисным провайдером при возникновении технических сбоев, а также условия компенсации в случае невыполнения установленных требований. В прикладных материалах компании Atlassian соглашение об уровне сервиса рассматривается как договорно закреплённая совокупность показателей качества обслуживания, включающая гарантированный уровень доступности сервиса (англ. uptime), регламентированную скорость реагирования службы поддержки и механизмы сервисных компенсаций при нарушении обязательств [3].

С экономической точки зрения параметры, закреплённые в соглашении об уровне сервиса, оказывают прямое влияние на формирование себестоимости ИТ-услуги. Повышение требований к доступности информационных систем, сокращение времени реакции на инциденты и уменьшение сроков восстановления сервисов предполагают необходимость расширения ресурсной базы провайдера, что выражается в увеличении численности и квалификации сервисной команды, резервировании инфраструктурных мощностей, внедрении систем мониторинга и автоматизированного реагирования, а также в поддержании дополнительных организационных и технических механизмов обеспечения устойчивости сервисов. Следовательно, уровень сервисных обязательств, закреплённых в соглашении, фактически определяет объём ресурсов, необходимых для поддержания установленного качества обслуживания, и тем самым формирует экономическую структуру затрат провайдера.

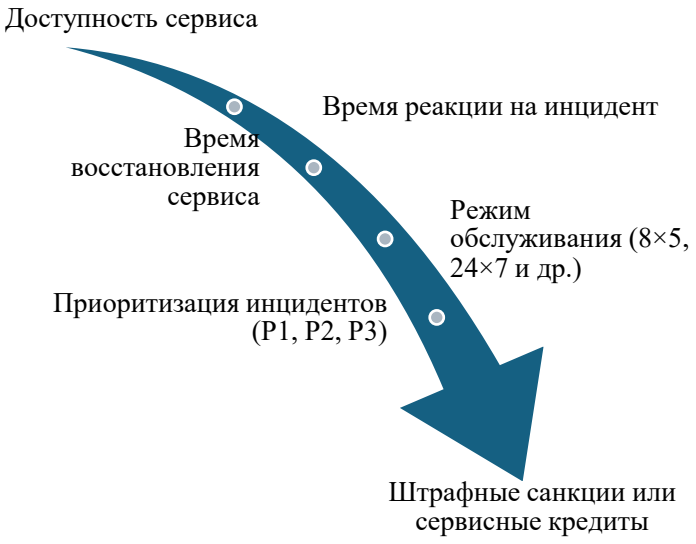

Рисунок 1. Экономически значимые элементы SLA

Практика крупных технологических компаний показывает, что SLA представляет собой систему измеримых обязательств. Например, для облачных сервисов Atlassian Premium установлен показатель доступности 99,9%, а для Enterprise - 99,95%, при нарушении этих параметров клиенту предоставляется сервисный кредит [3]. Таким образом, SLA соединяет технические метрики, механизм их контроля и финансовые последствия нарушения обязательств.

В условиях сервисной экономики SLA выполняет не только функцию контроля качества услуг, но и функцию распределения ответственности между заказчиком и провайдером. Через параметры SLA заказчик фиксирует ожидаемый уровень доступности сервиса, а провайдер обязуется обеспечить его за счёт собственной организационной и технологической инфраструктуры.

Чем более жёсткими являются требования к времени реакции, времени восстановления и доступности сервисов, тем больше ресурсов требуется для их обеспечения, что подтверждается практикой крупнейших облачных провайдеров, где высокий уровень поддержки напрямую связан с более строгими параметрами SLA. AWS Enterprise Support гарантирует ответ в течение 15 минут по критическим инцидентам, Microsoft Azure предусматривает аналогичный показатель для инцидентов уровня Critical Severity 1, а Google Cloud Premium Support также фиксирует 15-минутное время реакции для критических случаев [4], [5], [6].

Таблица 1

Примеры обязательств по соглашению об уровне сервиса у крупных облачных провайдеров

Компания	**Основные параметры обслуживания**
Amazon Web Services (AWS)	Ответ на критический инцидент до 15 минут
Microsoft Azure	Время реакции на критическую проблему до 15 минут
Google Cloud	Круглосуточная техническая поддержка, время реакции около 15 минут
Atlassian	Гарантированная доступность сервиса 99,9% (Premium Plan)
Atlassian	Гарантированная доступность сервиса 99,95% (Enterprise Plan)

В структуре себестоимости управляемых ИТ-услуг доминируют трудовые затраты, поскольку именно персонал обеспечивает непрерывный мониторинг систем, обработку пользовательских обращений, диагностику и эскалацию инцидентов, а также восстановление работоспособности сервисов.

Экономическая значимость такой организационной готовности подтверждается масштабом потерь от цифровых сбоев, по данным New Relic, медианная стоимость серьёзного технологического инцидента в 2025 г. достигала около 2 млн долл. США в час и снижалась примерно до 1 млн долл. при использовании развитых систем наблюдаемости [8]. Дополнительную нагрузку на себестоимость создают предусмотренные соглашениями штрафные механизмы и сервисные компенсации, требующие постоянного мониторинга показателей доступности, фиксации метрик, классификации инцидентов и ведения отчётности [1], [2], [9].

На рисунке 2 представлена динамика экономических последствий технологических сбоев для организаций, отражающая рост стоимости инцидентов и увеличение доли компаний, сталкивающихся с критическими цифровыми отказами.

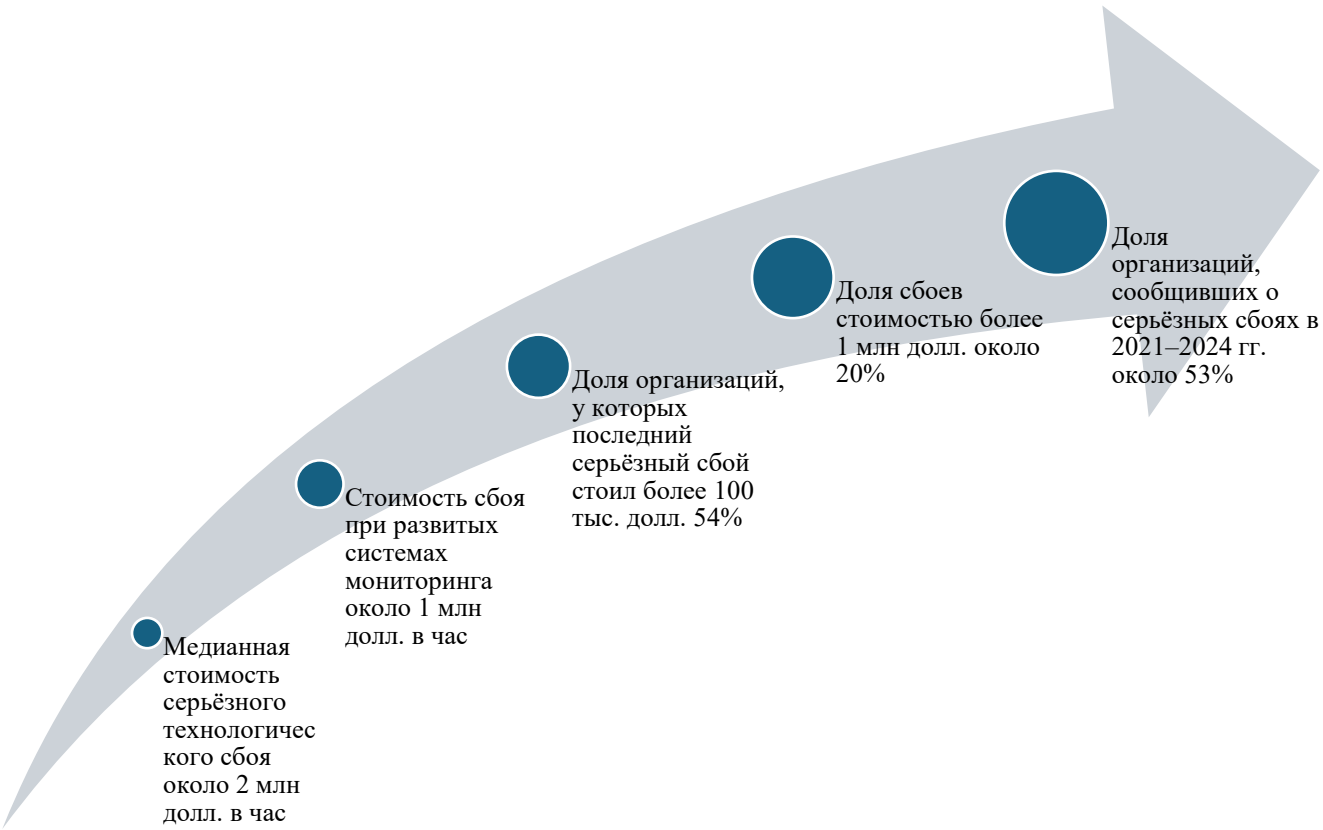

Рисунок 2. Показатели, подтверждающие экономическую значимость простоев и требований SLA

Параметры SLA непосредственно влияют на себестоимость управляемых ИТ-услуг через рост трудовых затрат, увеличение стоимости операционной готовности и формирование штрафного и административного риск-компонента, поэтому при экономической оценке сервисных контрактов SLA следует рассматривать как один из ключевых факторов формирования затрат и последующей динамики маржинальности.

Влияние SLA на маржинальные показатели управляемых ИТ-услуг и направления повышения экономической устойчивости контрактов

Для управляемых ИТ-услуг использование только итоговой прибыли в качестве критерия эффективности является недостаточным, поскольку сервисный контракт представляет собой длительную хозяйственную конструкцию, в которой выручка носит относительно стабильный характер, тогда как затраты изменяются под влиянием параметров SLA, фактической нагрузки и требований к постоянной операционной готовности. В связи с этим для анализа экономической эффективности целесообразно использовать показатели валовой маржи и маржи вклада.

Валовая маржа отражает финансовый результат до распределения общехозяйственных и управленческих расходов и позволяет оценить, в какой мере выручка по контракту покрывает прямые затраты на оказание услуги. Расчёт осуществляется по формуле:

$$GM = R - DC$$

где:

GM— валовая маржа;

R— выручка по контракту;

DC— прямые затраты на оказание услуги.

Относительный показатель валовой маржи определяется следующим образом:

$$GM\% = \frac{R - DC}{R} \times 100\%$$

Маржа вклада показывает, какая часть выручки остаётся после покрытия переменных затрат и может быть направлена на покрытие условно-постоянных расходов и формирование прибыли. Соответственно, она рассчитывается как:

$$CM = R - VC$$

где:

CM— маржа вклада;

VC— переменные затраты.

В относительном выражении:

$$CM\% = \frac{R - VC}{R} \times 100\%$$

Применительно к управляемым ИТ-услугам данные показатели имеют особое значение, поскольку ухудшение экономики сервисного контракта, как правило, проявляется не в сокращении выручки, а в постепенном увеличении стоимости исполнения обязательств по SLA. Контракт может сохранять стабильный денежный поток, но одновременно демонстрировать снижение валовой маржи и маржи вклада вследствие роста трудоёмкости, затрат на дежурства, мониторинг, резервирование и сопровождение.

Расчёты, представленные в таблице 2, показывают, что при неизменной выручке усиление SLA приводит к существенному ухудшению маржинальных характеристик контракта. Валовая маржа сокращается с 810 до 320 тыс. руб., а её относительный уровень с 45,0 до 17,8%. Аналогично маржа вклада снижается с 960 до 550 тыс. руб. Следовательно, ужесточение параметров обслуживания непосредственно влияет на финансовый результат провайдера даже при отсутствии изменений в цене договора.

Таблица 2

Изменение маржинальных показателей при усложнении SLA одного контракта, тыс. руб. в месяц

Показатель	**Сценарий А: базовый SLA (8×5)**	**Сценарий Б: усиленный SLA (24×7)**
Месячная выручка по контракту	1 800	1 800
Прямые трудовые затраты	720	980
Платформы, мониторинг, лицензии	180	260
Резервирование и дежурства	90	240
Прямые затраты всего	990	1 480
Валовая маржа, тыс. руб.	810	320
Валовая маржа, %	45,0	17,8
Переменные затраты	840	1 250
Маржа вклада, тыс. руб.	960	550
Маржа вклада, %	53,3	30,6

Снижение маржинальности управляемых ИТ-услуг под влиянием SLA реализуется через несколько взаимосвязанных механизмов.

Первый механизм связан с ростом трудоёмкости обслуживания. Ужесточение требований к времени реакции и восстановления требует расширения численности сервисной команды, увеличения количества смен, введения дежурств и более сложной системы эскалации. В результате возрастает фонд оплаты труда и стоимость единицы сервисной мощности.

Второй механизм заключается в увеличении затрат на поддержание операционной готовности. Для обеспечения SLA провайдер обязан поддерживать в работоспособном состоянии инструменты мониторинга, платформы управления сервисами, резервные мощности, каналы связи, процедуры резервного копирования и контуры инженерной поддержки.

Третий механизм связан с расширением фактического периметра работ без соответствующего пересмотра тарифа. На практике это проявляется в росте количества пользователей, сервисов, интеграций и нестандартных обращений при формально неизменных договорных условиях. Следствием становится рост себестоимости при стабильной выручке.

Четвёртый механизм обусловлен штрафной нагрузкой и необходимостью постоянного контроля исполнения соглашения. Даже при редком наступлении санкций провайдер несёт дополнительные затраты на регламентацию, отчётность, мониторинг и предотвращение нарушений.

С учётом указанных факторов полную себестоимость сервисного контракта можно представить в виде следующей функциональной зависимости:

$$TC = LC + PC + RC + OC + SC$$

где:

TC- полная себестоимость контракта;

LC- трудовые затраты;

PC- затраты на платформы, мониторинг и инструменты управления;

RC- затраты на резервирование и поддержание готовности;

OC- накладные расходы;

SC- риск-компонент SLA, включающий ожидаемые штрафные потери и затраты на предотвращение нарушений.

При необходимости риск-компонент может быть представлен как ожидаемая величина штрафных последствий:

$$SC = \sum_{i=1}^{n} p_i \cdot s_i$$

где:

p_i- вероятность нарушения i-го SLA-показателя;

s_i- финансовое последствие соответствующего нарушения.

Это позволяет включить влияние SLA в расчёт себестоимости не только как уже реализованный убыток, но и как ожидаемую экономическую нагрузку.

Таблица 3

Влияние усиления SLA на маржинальность контракта

Показатель	**Базовый SLA**	**Продвинутый SLA**	**Критический SLA**
Режим поддержки	8×5	12×5	24×7
Целевое время реакции	4 часа	1 час	15 минут
Целевое время восстановления	8 часов	4 часа	1–2 часа
Месячная выручка, тыс. руб.	1 800	2 050	2 300
Полная себестоимость, тыс. руб.	1 320	1 760	2 180
Прибыль до общих расходов, тыс. руб.	480	290	120
Маржинальность, %	26,7	14,1	5,2

Данные таблицы показывают, что даже при росте выручки переход к более жёстким параметрам SLA может сопровождаться ускоренным ростом себестоимости. В рассматриваемом примере повышение выручки с 1 800 до 2 300 тыс. руб. сопровождается

снижением маржинальности с 26,7 до 5,2%. Рост тарифа сам по себе не гарантирует экономической устойчивости контракта, если увеличение обязательств по SLA не компенсируется эквивалентным изменением ценовой модели.

Поддержание устойчивой маржинальности в сегменте управляемых ИТ-услуг требует увязки параметров SLA с ценообразованием и системой управленческого контроля.

Во-первых, целесообразно использовать пакетирование уровней сервиса. Формирование базового, расширенного и критического уровней обслуживания позволяет заранее соотнести набор обязательств с соответствующим уровнем цены и избежать ситуации, при которой высоконагруженный SLA оплачивается по тарифу стандартного сопровождения.

Во-вторых, необходима дифференциация тарифов в зависимости от параметров SLA. Более короткое время реакции, круглосуточный режим поддержки, повышенные требования к доступности и наличие усиленной отчётности должны компенсироваться повышенным тарифом, иначе дополнительные обязательства будут финансироваться за счёт сжатия маржи.

В-третьих, существенную роль играет индексация стоимости услуг. Для долгосрочных сервисных контрактов отсутствие механизма пересмотра цены приводит к накопительному ухудшению финансового результата на фоне роста заработных плат, стоимости лицензий, облачных мощностей и инфраструктурных ресурсов.

В-четвёртых, устойчивость маржинальности повышают стандартизация и автоматизация сервисных процессов. Снижение доли ручных операций, автоматизация мониторинга, маршрутизации и типовых сценариев обработки инцидентов уменьшают трудоёмкость исполнения SLA и, следовательно, замедляют рост себестоимости.

В-пятых, важнейшим условием является совершенствование управленческого учёта затрат. Экономическая эффективность управляемых ИТ-услуг должна оцениваться не только на уровне компании в целом, но и по каждому контракту, сервисной линии и типу работ. Для этого затраты должны распределяться по драйверам потребления ресурсов, а не агрегироваться в едином усреднённом показателе.

Для общей оценки контрактной маржинальности может использоваться следующая формула:

$$PM = \frac{R - TC}{R} \times 100\%$$

где:

PM- маржинальность контракта;

R- выручка;

TC- полная себестоимость.

Соответственно, условием сохранения устойчивой маржинальности является такое изменение цены контракта, при котором выполняется неравенство:

$$\Delta R \geq \Delta TC$$

Иными словами, рост выручки при усилении SLA должен быть не ниже прироста полной себестоимости, иначе контракт будет терять экономическую устойчивость.

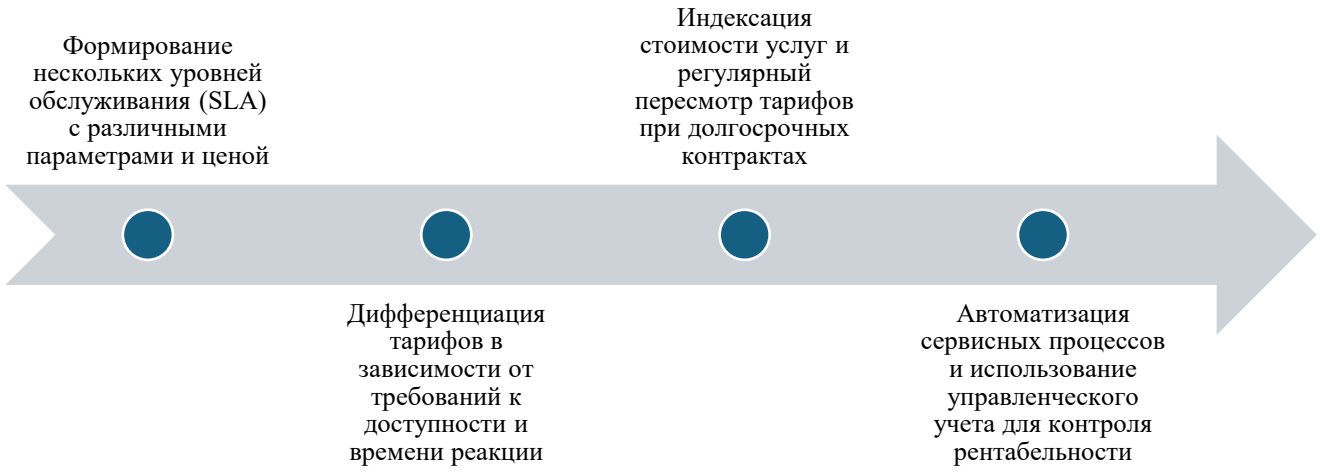

Рисунок 3. Основные экономические инструменты повышения устойчивости маржинальности управляемых ИТ-услуг

Таким образом, маржинальность управляемых ИТ-услуг определяется не только объёмом выручки, но прежде всего степенью согласованности параметров SLA и модели ценообразования. Если усиление требований к доступности, времени реакции, восстановлению и режиму поддержки не сопровождается адекватной корректировкой цены и внутренней организационной модели, контракт демонстрирует снижение валовой маржи, маржи вклада и общей маржинальности.

Заключение

Проведённое исследование показало, что SLA в системе управляемых ИТ-услуг выполняют не только функцию контроля качества обслуживания, но и выступают важным экономическим фактором, непосредственно влияющим на структуру себестоимости и маржинальные показатели сервисных контрактов.

Установлено, что параметры SLA определяют масштаб трудовых затрат, объём резервируемых ресурсов и уровень риск-компонента, связанного с возможными штрафными санкциями, что в совокупности формирует экономику оказания услуги. Анализ показал, что ужесточение требований к времени реакции, времени восстановления и режиму поддержки

при неизменной цене контракта приводит к ускоренному росту себестоимости и снижению валовой маржи и маржи вклада.

Список литературы

1. Рынок ИТ-услуг в России 2024 // CNews Analytics. URL: https://www.cnews.ru/reviews/rynok_it-uslug_2024 (дата обращения: 09.03.2026).
2. Соглашение об уровне сервиса (SLA): что это и зачем оно нужно // Selectel. URL: https://selectel.ru/blog/service-level-agreement/ (дата обращения: 07.03.2026).
3. Atlassian. What is an SLA? Learn best practices and how to write one [Электронный ресурс]. URL: https://www.atlassian.com/itsm/service-request-management/slas (дата обращения: 10.03.2026).
4. AWS Enterprise Support Plans // Amazon Web Services. URL: https://aws.amazon.com/ru/premiumsupport/plans/enterprise/ (дата обращения: 10.03.2026).
5. Azure Support Plans and Response Times // Microsoft Azure. URL: https://azure.microsoft.com/en-us/support/plans/response (дата обращения: 10.03.2026).
6. Google Cloud Premium Support // Google Cloud. URL: https://cloud.google.com/support/premium (дата обращения: 10.03.2026).
7. Managed Services Market Size, Share & Trends Analysis Report // Grand View Research. URL: https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/managed-services-market (дата обращения: 10.03.2026).
8. New Relic Observability Forecast Press Release // New Relic. URL: https://newrelic.com/press-release/20250917 (дата обращения: 10.03.2026).
9. Observability Forecast 2025 Report // New Relic. URL: https://newrelic.com/resources/report/observability-forecast/2025 (дата обращения: 10.03.2026).
10. Vargo S. L., Lusch R. F. Service-Dominant Logic: Continuing the Evolution // Journal of the Academy of Marketing Science. 2008. Vol. 36. № 1. P. 1-10. DOI: 10.1007/s11747-007-0069-6.
11. What is IT Service Management (ITSM)? // AXELOS. URL: https://uat2.axelos.com/certifications/itil-service-management/what-is-it-service-management (дата обращения: 10.03.2026).

THE ECONOMIC ROLE OF SERVICE LEVEL AGREEMENTS IN THE FORMATION OF COST AND MARGINAL INDICATORS OF MANAGED IT SERVICES

Mityashin Igor Valerievich
Backend Developer (Python) at Long Gamma LLC
Mikhailovka, Volgograd Region, Russian Federation

Abstract. The development of the digital economy and the growing service-based model of information technology consumption are leading to the expansion of the managed IT services market, within which providers ensure continuous support of organizations' IT infrastructure. Under these conditions, a key factor in the economic efficiency of service contracts is the coordination of service level agreement (SLA) parameters with the cost formation model and pricing policy. The object of the study is managed IT services as a segment of the service economy, while the subject is the economic impact of SLA parameters on the cost structure and marginal indicators of service contracts. The purpose of the article is to identify the economic mechanisms through which SLA parameters influence the cost and profitability of managed IT services. The study employs methods of theoretical analysis, a comparative analytical approach, and elements of managerial cost analysis. The results demonstrate that stricter SLA requirements increase service labor intensity, the costs of maintaining operational readiness, and the risk of penalty consequences. Under a fixed contract price, these factors lead to a decrease in gross margin and contribution margin. The practical significance of the study lies in substantiating the need to consider SLA parameters as an important factor in pricing and profitability management of service contracts.

Key words: managed IT services, service level agreement, cost structure, profitability, management accounting, pricing, service contract.

JEL Code: L86, M41, D24.

References

1. IT Services Market in Russia 2024 // CNews Analytics [Electronic resource]. URL: https://www.cnews.ru/reviews/rynok_it-uslug_2024 (date of request: 09.03.2026).
2. Service Level Agreement (SLA): What It Is and Why It Is Needed // Selectel [Electronic resource]. URL: https://selectel.ru/blog/service-level-agreement/ (date of request: 07.03.2026).
3. Atlassian. What is an SLA? Learn best practices and how to write one [Electronic resource]. URL: https://www.atlassian.com/itsm/service-request-management/slas (date of request: 10.03.2026).
4. AWS Enterprise Support Plans // Amazon Web Services [Electronic resource]. URL: https://aws.amazon.com/ru/premiumsupport/plans/enterprise/ (date of request: 10.03.2026).
5. Azure Support Plans and Response Times // Microsoft Azure [Electronic resource]. URL: https://azure.microsoft.com/en-us/support/plans/response (date of request: 10.03.2026).
6. Google Cloud Premium Support // Google Cloud [Electronic resource]. URL: https://cloud.google.com/support/premium (date of request: 10.03.2026).
7. Managed Services Market Size, Share & Trends Analysis Report // Grand View Research [Electronic resource]. URL: https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/managed-services-market (date of request: 10.03.2026).
8. New Relic Observability Forecast Press Release // New Relic [Electronic resource]. URL: https://newrelic.com/press-release/20250917 (date of request: 10.03.2026).
9. Observability Forecast 2025 Report // New Relic [Electronic resource]. URL: https://newrelic.com/resources/report/observability-forecast/2025 (date of request: 10.03.2026).
10. Vargo S. L., Lusch R. F. Service-Dominant Logic: Continuing the Evolution // Journal of the Academy of Marketing Science. 2008. Vol. 36. № 1. P. 1-10. DOI: 10.1007/s11747-007-0069-6.

11. What is IT Service Management (ITSM)? // AXELOS [Electronic resource]. URL: https://uat2.axelos.com/certifications/itil-service-management/what-is-it-service-management (date of request: 10.03.2026).