Определение обещания

Проверить	Отметка
Событие начала названо точно	
Ответ отличается от решения	
Авто-подтверждение учитывается по явному правилу	
Указаны рабочие или календарные часы	
Дни и часовой пояс опубликованы понятно	
Перерывы и исключения определены	
Для каждого окна есть исполнитель	
Специальные обращения имеют отдельный порядок	

Показатель	Условие / пробел	Кто согласует

Проверка счётчика

Проверить	Отметка
Вход до открытия проверен	
Вход перед закрытием проверен	
Вход после закрытия проверен	
Перенос через выходные посчитан	
Уже прошедшие минуты не сброшены	
Точное попадание на границу определено	
Часовые пояса и округление сверены	
Передача не обнуляет общий отсчёт	

Случай	Ожидали / получили	Исправление

Контроль исполнения

Проверить	Отметка
Есть согласованный резерв	
Паузы имеют причину и события	
Свой простой не обозначен ожиданием клиента	
Превышение не скрывается переписыванием времени	
Среднее не заменяет долю соблюдения	
Открытые просроченные случаи видны	
Периоды сравниваются по одному правилу	
Клиент получает честный следующий шаг	

Нарушение / причина	Действие	Проверка результата

Критерий
Обещание одинаково понимают клиент, исполнитель и человек, который считает показатель.

Источники и проверка

Zendesk: показатели SLA, рабочие и календарные часы