

## Service Level Agreement

### Nabízené a poskytované služby, reakční časy

Specializovaný interní informační systém zajišťující dohled nad poskytováním reakčních časů a popřípadě poskytování servisních služeb pro zákazníky POS Digital. Primárně se jedná o reakční časy na jednotlivé činnosti. POS Digital poskytuje SLA z důvodů urychlení komunikace se zákazníkem a vyřešení jeho problému.

Toto SLA je součástí servisní smlouvy či jiné smlouvy, ve které je definovaný způsob spolupráce ohledně nasazování/aktualizování obsahu na obrazovky. Tento SLA řeší případné problémy s nefunkčností zařízení a včasné odstranění závady.

Pracovníci uvedení v Eskalační matici reagují na jakýkoli podnět ze strany zákazníka, týkající se dodávek produktů či poskytovaných služeb a řeší tento podnět prostřednictvím vnitřních automatizovaných procesů v nejkratším možném termínu. Na management kontroly komunikace se zákazníkem dohlíží každý týden tým z Obchodního oddělení a vyhodnocuje reakční časy spolu s konkrétními výstupy řešení u každého jednotlivého zákazníka, se kterým má POS Digital podepsané SLA.

### Definice zkratk a pojmů

Reakční časy uvedené v Eskalačních maticích jsou počítány od nahlášení požadavku emailem nebo telefonicky.\* Časy uvedené v Parametrech servisní činnosti jsou počítány od přijetí požadavku technikem - potvrzení přijetí klientovi.

Vše níže uvedené se týká služeb poskytovaných na území České republiky. Servis v zahraničí se řeší individuálně v závislosti na daném státu.

Pracovní doba:	pondělí - pátek 9:00 - 17:00
Pracovní den (PD):	8 pracovních hodin (PH)
Běžný den (BD):	24 běžných hodin (BH)
ST:	servisní technik
VSO:	vedoucí servisního oddělení
VP:	vedoucí projektu
TM:	technický manažer společnosti

\*Příklad: SLA0

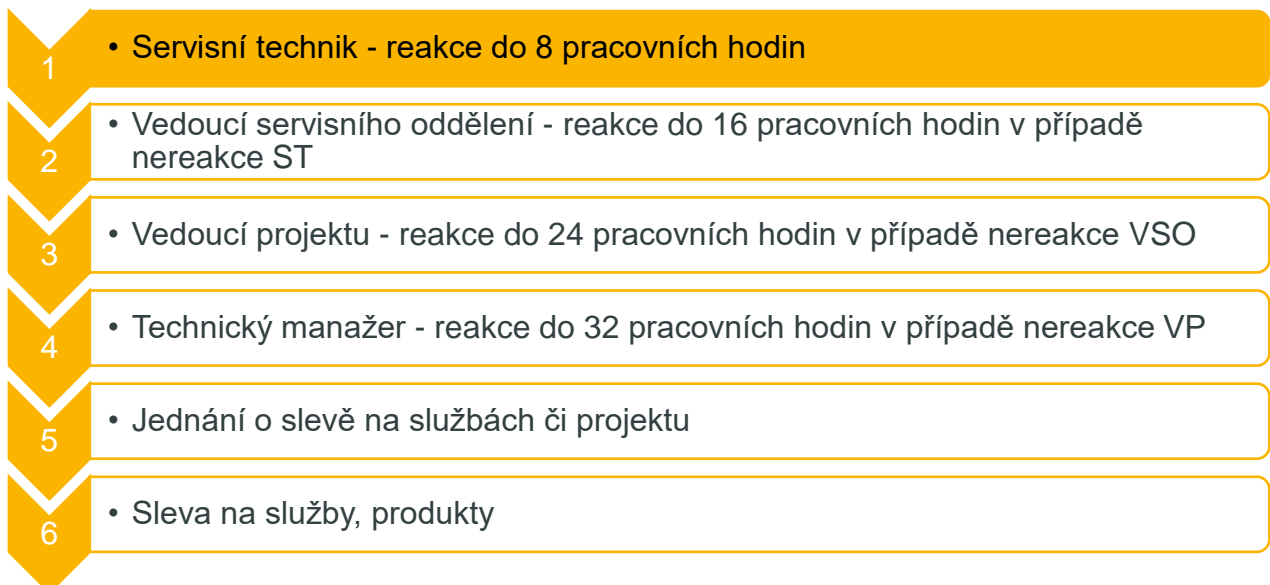
Klient nahlásí požadavek emailem v pondělí v 9:00, servisní technik klientovi odpoví nejpozději stejný den do 17:00, že požadavek přijal. Pokud se tak nestane, klient kontaktuje vedoucího oddělení (v pondělí v 17:00) a ten musí klientovi potvrdit přijetí požadavku nejpozději do úterý 17:00. A takto to pokračuje dál.

Technik přijme/potvrdí požadavek v pondělí ve 10:00. Pomocí vzdálené správy začne pracovat na nápravě nejpozději v pondělí ve 14:00 a problém musí být vyřešen, případně zaslána informace klientovi o dalším postupu v případě nemožnosti problém vyřešit vzdáleně, do úterý 12:00.

## 1.1 Service Level Agreement 0 (SLA0)

Základní úroveň SLA poskytovaná zákazníkovi POS Digital jako standard k nabízeným službám. Zákazníkovi poskytuje jistotu reakce dle níže uvedené Eskalační matice. V případě nereakce zajišťuje tato matice jistotu pro zákazníka, že s ním bude komunikováno včas a v dostatečné kvalitě. Zřízení tohoto základního SLA pomáhá našemu zákazníkovi věnovat se svému vlastnímu businessu a vědět, že má konkrétní komunikační osobu u POS Digital a také jistotu, že se vždy dočká odpovědi spolu s řešením stávající situace.

### Eskalační matice – SLA0



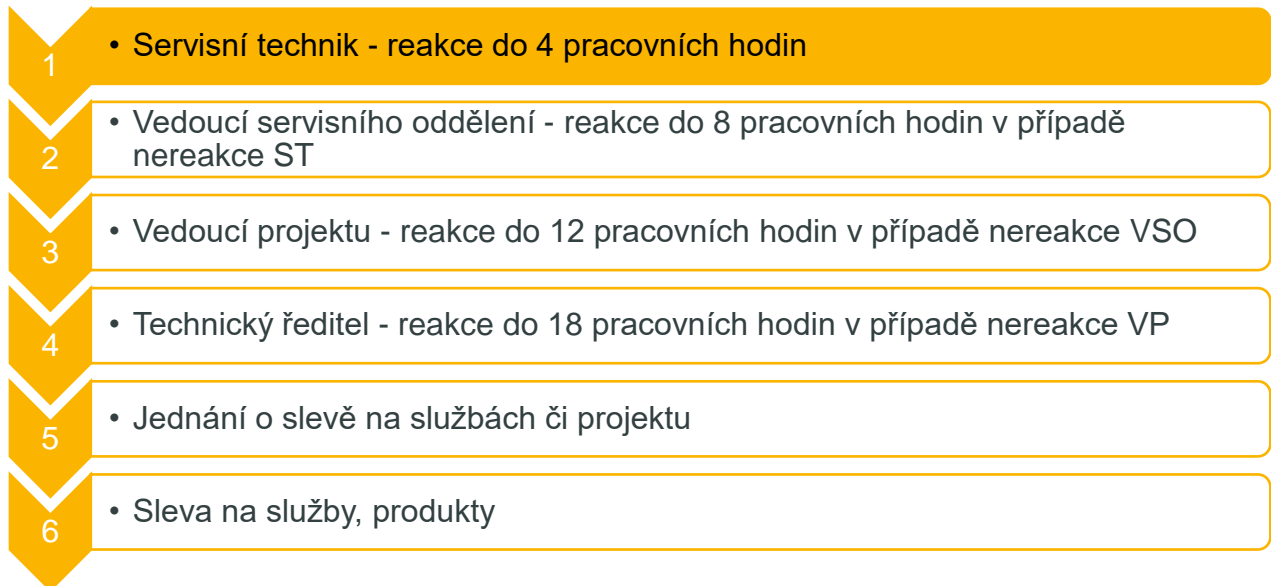
<b>Parametry servisní činnosti</b>	
<b>Při poruše serveru nebo síťové infrastruktury</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 4 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 8 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
<b>Při poruše pracovní stanice nebo periférie</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 4 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 8 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
<b>Servis v místě instalace</b>	
Začátek servisního zásahu	do 32 pracovních hodin
Ukončení servisního zásahu	do 40 pracovních hodin od začátku servisního zásahu

## 1.2 Service Level Agreement 1 (SLA1)

V případě zájmu klienta je možnost uzavření nadstandardní placené úrovně SLA1.

Primárně se jedná o zkrácené reakční časy na požadavky, servisní činnosti apod.

### Eskalační matice – SLA1



<b>Parametry servisní činnosti</b>	
<b>Při poruše serveru nebo síťové infrastruktury</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 3 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 6 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
<b>Při poruše pracovní stanice nebo periférie</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 3 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 6 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
<b>Servis v místě instalace</b>	
Začátek servisního zásahu	do 24 pracovních hodin
Ukončení servisního zásahu	do 32 pracovních hodin od začátku servisního zásahu

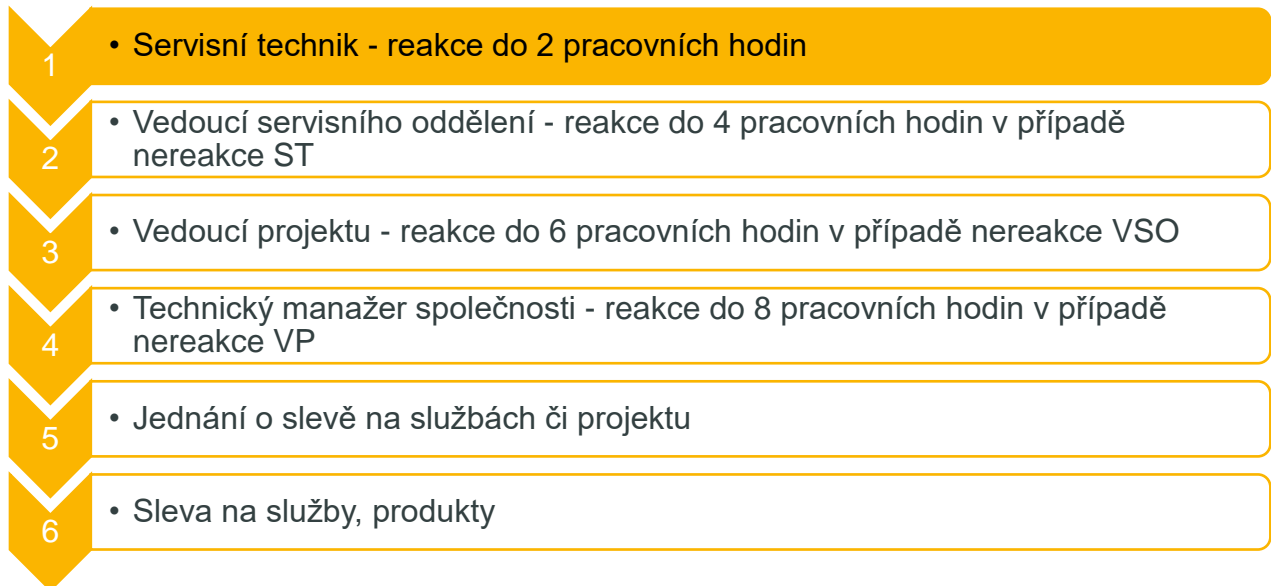
**Cena SLA1: individuální nacenění**

### 1.3 Service Level Agreement 2 (SLA2)

V případě zájmu klienta je možnost uzavření nadstandardní placené úrovně SLA2.

Primárně se jedná o další zkrácení reakčních časů na požadavky, servisní činnosti apod.

#### Eskalační matice – SLA2



Parametry servisní činnosti	
<b>Při poruše serveru nebo síťové infrastruktury</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 2 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 4 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
<b>Při poruše pracovní stanice nebo periférie</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 2 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 4 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
<b>Servis v místě instalace</b>	
Začátek servisního zásahu	do 16 pracovních hodin
Ukončení servisního zásahu	do 24 pracovních hodin od začátku servisního zásahu

**Cena SLA2: individuální nacenění**

## 1.4 Service Level Agreement 3 (SLA3)

V případě zájmu klienta je možnost uzavření nadstandardní placené úrovně SLA3.

Primárně se jedná o další zkrácení reakčních časů na požadavky, servisní činnosti apod. pro klienty, pro které je zajištění kontinuálního provozu vysokou prioritou.

### Eskalační matice – SLA3

1	• Servisní technik - reakce do 1 pracovní hodiny
2	• Vedoucí servisního oddělení - reakce do 2 pracovních hodin v případě nereakce ST
3	• Vedoucí projektu - reakce do 3 pracovních hodin v případě nereakce VSO
4	• Technický manažer společnosti - reakce do 4 pracovních hodin v případě nereakce VP
5	• Jednání o slevě na službách či projektu
6	• Sleva na služby, produkty



Parametry servisní činnosti	
<b>Při poruše serveru nebo síťové infrastruktury</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 1 pracovní hodiny od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 2 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
<b>Při poruše pracovní stanice nebo periférie</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 1 pracovní hodiny od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 2 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
<b>Servis v místě instalace</b>	
Začátek servisního zásahu	do 8 pracovních hodin
Ukončení servisního zásahu	do 16 pracovních hodin od začátku servisního zásahu

**Cena SLA3: individuální nacenění**

## 1.5 Service Level Agreement 4 (SLA4)

V případě zájmu klienta je možnost uzavření placené nejvyšší možné úrovně SLA4.

Jedná se o službu, kdy je klientovi dedikovaný čas techniků tak, aby měl kontaktní osobu a podporu nonstop (i mimo běžnou pracovní dobu) a reakce na požadavky a servisní činnosti byla v co nejkratším možném čase a s nejvyšší prioritou. Služba je vhodná pro klienty, pro které je zajištění kontinuálního provozu kritické pro fungování.

### Eskalační matice – SLA4

1	• Servisní technik - reakce do 1 běžné hodiny
2	• Vedoucí servisního oddělení - reakce do 2 běžných hodin v případě nereakce ST
3	• Vedoucí projektu - reakce do 1 pracovní hodiny v případě nereakce VSO
4	• Technický manažer společnosti - reakce do 2 pracovních hodin v případě nereakce VP
5	• Jednání o slevě na službách či projektu
6	• Sleva na služby, produkty

Parametry servisní činnosti	
<b>Při poruše serveru nebo síťové infrastruktury</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 1 běžné hodiny od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 2 běžných hodin od začátku servisního zásahu
<b>Při poruše pracovní stanice nebo periférie</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 1 běžné hodiny od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 2 běžných hodin od začátku servisního zásahu
<b>Servis v místě instalace</b>	
Začátek servisního zásahu	do 4 běžných hodin
Ukončení servisního zásahu	do 8 běžných hodin od začátku servisního zásahu

#### **Cena SLA4: individuální nacenění**