

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

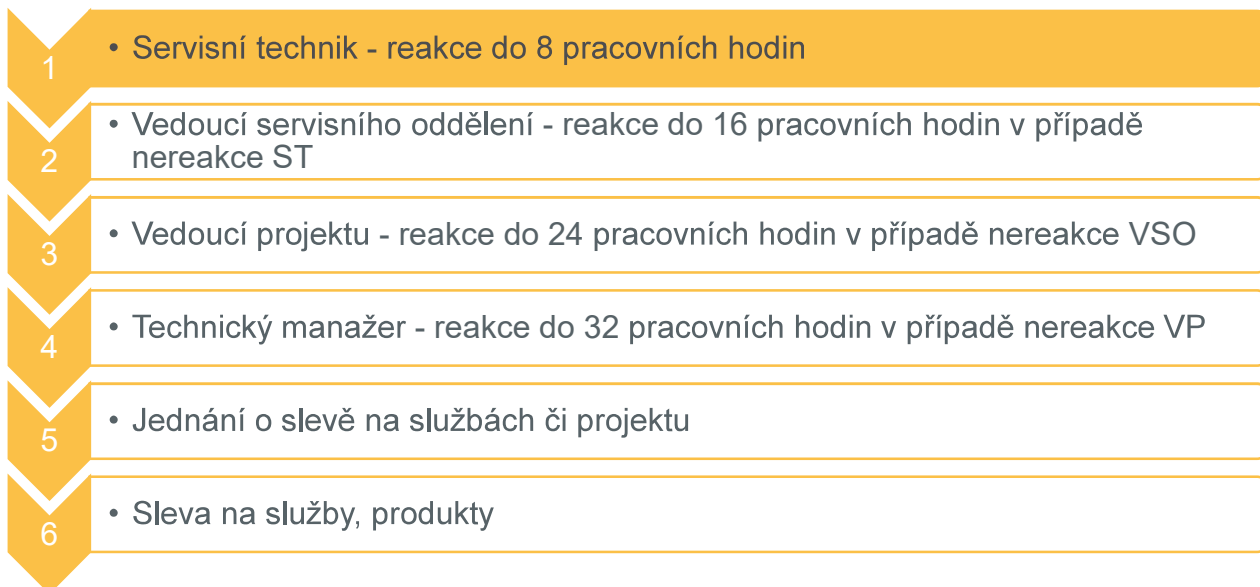
Klient nahlásí požadavek emailem v pondělí v 9:00, servisní technik klientovi odpoví nejpozději stejný den do 17:00, že požadavek přijal. Pokud se tak nestane, klient kontaktuje vedoucího oddělení (v pondělí v 17:00) a ten musí klientovi potvrdit přijetí požadavku nejpozději do úterý 17:00. A takto to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



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

