

Vzor katalogových listů

1 Definice služby

OZNAČENÍ SLUŽBY	<i>Doplň Poskytovatel</i>	TYP KL:	
Název služby	<i>Doplň Poskytovatel</i>		
DEFINICE SLUŽBY			
Prostředí	<i>Doplň Poskytovatel</i>		
Cílová skupina			
Zkrácený popis služby	<i>Doplň Poskytovatel</i>		

1.1.1 Popis činností

Doplň Poskytovatel

1.1.2 SLA

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Parametry SLA	<i>Doplň Poskytovatel</i>
Dostupnost	<i>Doplň Poskytovatel</i>
Počet incidentů A	<i>Doplň Poskytovatel</i>
Počet incidentů B	<i>Doplň Poskytovatel</i>
Překročení Workaround	Za každé překročení
Překročení Řešení	Za každé překročení
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic z centrální tabulky SLA parametrů)	
Priorita 1 / Vada A / Havárie	<i>Doplň Poskytovatel</i>
Priorita 2 / Vada B / Porucha	<i>Doplň Poskytovatel</i>
Priorita 3 / Vada C / Chyba	<i>Doplň Poskytovatel</i>

Způsob kontroly

Doplň Poskytovatel

O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Objednatel a slouží Objednateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

1.1.3 Podmínky a omezení služby

Doplň Poskytovatel

1.1.4 Použité role

Doplň Poskytovatel

Název role	Popis činnosti	Předpokládaná pracovní v MD / měsíc