



Servisní podpora

SLA**K čemu služba slouží?**

Servisní podpora, jež je definována servisní smlouvou – SLA (Service Level Agreement), slouží jako ucelená technická podpora informačního systému, IT infrastruktury (webový hosting, cloud úložiště apod.) a nebo IT služby (FTP, email apod.). ELVAC SOLUTIONS s.r.o. primárně koncipuje tuto službu jako první úroveň podpory pro dodávaná IT řešení.

Cílem služby je zajistit bezproblémový, spolehlivý a nepřerušovaný provoz IT infrastruktury partnera.

Pro koho je služba určena?

Služba je určena pro společnosti i jednotlivce, pro které je důležitá vysoká dostupnost a spolehlivost informačních technologií v rámci jejich podnikání či provozu. Také společnosti, které nemají či nemohou mít velké IT oddělení pro podporu informačních technologií, mohou těžit z přesunu správy těchto technologií na zkušenou IT společnost.

Certifikáty ELVAC SOLUTIONS s.r.o.**ISO 9001**

Systém managementu jakosti pro vývoj, produkci, prodej a údržbu kontrolních, monitorovacích a informačních systémů.

ISO 20000

Servis a podpora řídicích, monitorovacích a informačních systémů.

ISO 12207

Aplikace a řešení technickoinformačních, průmyslových, monitorovacích a geografických informačních systémů. Norma 12207 vytváří obecný rámec pro procesy životního cyklu softwaru.

Certifikace Úřadu pro civilní letectví

Oprávnění k vývoji, výrobě, instalacím, údržbě, opravám a modifikacím leteckých pozemních zařízení

Jakým způsobem je služba poskytována?

Procesy a provoz služby ve společnosti ELVAC SOLUTIONS s.r.o. podléhá standardu ISO 20000, jehož certifikátu je společnost držitelem.

Standardní servisní rámec společnosti obsahuje:

- Zřízení dedikovaného systému za účelem zadávání požadavků servisní podpory a komunikaci s pracovníky ELVAC SOLUTIONS s.r.o. s dostupností 24/7.
- Zřízení pracoviště pro telefonické nebo emailové nahlášení požadavku servisní podpory s dostupností 8/5 (pracovní dny).
- Pravidelné přehledy aktuálního stavu servisní podpory a jejich vyhodnocení.
- Pravidelná revize parametrů služby a jejich úprava.



Vlastní servisní služba je definována svými parametry:

- úrovně servisní činnosti – oblasti, na které je servisní činnost poskytována;
- priority jednotlivých požadavků;
- doba k započítání prací na vyřešení požadavku - pro každou prioritu je definován maximální čas, ve kterém budou zahájeny práce na požadavku partnera a to buď pomocí vzdálené správy a nebo přímým kontaktem partnera;
- doba k vyřešení požadavku - pro každou prioritu je definována maximální doba, ve které je řešení požadavku ukončeno a předmět smlouvy (systém nebo služba) je v neomezeném provozu;
- doba do nápravného opatření - doba, ve které bude implementováno nápravné opatření, které zamezí opětovnému vzniku problému.

Aby uzavřením servisní smlouvy byla partnerovi zajištěna požadovaná kvalita provozu informačních technologií a jejich infrastruktury, přebírá společnost ELVAC SOLUTIONS s.r.o. i rizika plynoucí z nedodržení parametrů smlouvy (například v podobě finančních sankcí).

V těchto případech je partner oprávněn nárokovat kompenzaci za nedostupnost, nespolehlivost či jiný problém informačních technologií, které jsou předmětem servisní činnosti

Jak je služba zpoplatněna?

Služba je zpoplatněna vždy individuálně na základě svých parametrů.



REFERENCE

- Aircraft Industries
- ELVAC
- Intercontinental Praha
- Letiště Ostrava
- Letiště Vodochody
- Moravskoslezský kraj
- Povodí Vltavy
- Řízení letového provozu ČR
- TECHNISERV IT
- Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR

Kontakty



ELVAC SOLUTIONS s.r.o.
Hasičská 53
700 30 Ostrava-Hrabůvka

Tel.: +420 597 407 511
Fax: +420 597 407 502
E- mail: solutions@elvac.eu



www.elvacolutions.eu
www.elvac.eu

