



# Servisní podpora

SLA

## 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

## K čemu služba slouží?

Servisní podpora, jež je definována servisní smlouvou – SLA (Service Level Agreement), slouží jako ucelená technická podpora informačního systému, IT infra-struktury (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.

## 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).



Tel.: +420 597 407 511  
E- mail: [solutions@elvac.eu](mailto:solutions@elvac.eu)

- Pravidelné přehledy aktuálního stavu servisní podpory a jejich vyhodnocení.
- Pravidelná revize parametrů služby a jejich úprava.

## Vlastní servisní služba je definována svými parametry:

- úroveň servisní činnosti – rozsah, na které je servisní činnost poskytována;
- priority jednotlivých požadavků;
- doba k započítání prací na vyřešení požadavku - pro každou prioritu je definován 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 doba, ve které je řešení požadavku ukončeno a předmět smlouvy je v neomezeném provozu;
- doba do nápravného opatření - doba, ve které bude implementováno nápravné opatření, které zamezí opětovnému vzniku problému.



Aby uzavřením servisní smlouvy zajistilo partnerovi požadovanou kvalitu provozu informačních technologií a jejich infrastruktury, přebírá společnost ELVAC SOLUTIONS s.r.o. i rizika plynoucí z nedodržení parametrů smlouvy v podobě finančních sankcí.

V těchto případech je partner oprávněn nárokovat finanční kompenzaci za nedostupnost, nespolehlivost či jiný problém svých 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

DALŠÍ NABÍZENÉ FORMY  
 TECHNICKÉ PODPORY



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](mailto:solutions@elvac.eu)

[www.elvacolutions.eu](http://www.elvacolutions.eu)  
[www.elvac.eu](http://www.elvac.eu)