

Modul SLA – Service Level Agreement

Služba Vám umožňuje pohodlnou kontrolu rozsahu, úrovně a kvality online služeb.

Co je to SLA?

- Service Level Agreement (SLA) je dohoda mezi společností LMC a našimi zákazníky, která Vám umožní jednoduše sledovat dostupnost aplikace LMC G2 a stav řešení Vámi vznesených požadavků.

Parametry služby - Společnost LMC, s.r.o. službou SLA garantuje:

- 99% měsíční dostupnost – doba, po kterou musí být služba spolehlivě nabízena. Měření jsou omezena na pracovní dny v čase od 8.00 do 20.00 hod.
- Maximální délku poruchy 3 hodiny
- Dobu první odezvy po nahlášení závady ze strany zákazníka- 2 hodiny
- Pravidelnou aktualizaci stavu řešení požadavků, kterým byla udělena priorita 1
- Informování o průběhu řešení závady a vyřešení závady
- Nezávislost měření - dostupnost systému je měřena třetí nezávislou stranou, společností poskytující služby webového monitoringu (<http://www.dotcom-monitor.com/>)
- Telefonická Hot-Line, Po – Pá v čase od 8.00 do 18.00 hod.

Popis modulu:

- Služba se dělí do dvou sekcí (záložek):

Záložka Dostupnost

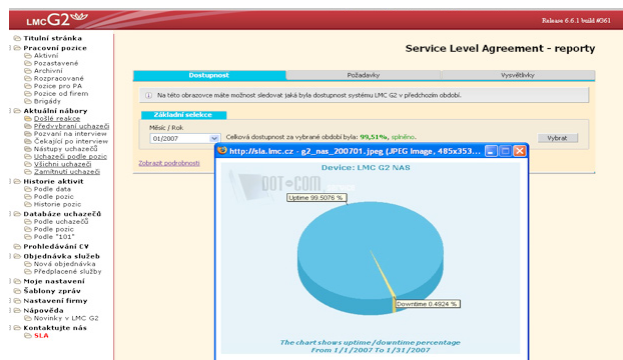
- Tato záložka Vám nabízí informace o procentuální dostupnosti systému LMC G2 v předchozích kalendářních měsících a informaci o tom, zda byly splněny či nesplněny podmínky smlouvy. Dostupnost systému je měřena nezávislým dodavatelem, společností DOT-COM monitor (<http://www.dotcom-monitor.com>), v pracovních dnech, v čase od 8:00 do 20:00 hod.

Záložka Požadavky

- Zde má klient možnost vytvářet a aktualizovat svoje požadavky týkající se případných problémů ve fungování systému. Kontroluje si také stav řešení již vytvořených požadavků.

Výhody modulu:

- Modul je nástrojem jasného vyjádření rozsahu kvality poskytovaných služeb.
- Mezi společností LMC a zákazníkem vzniká transparentní vztah.
- Stanovuje pevné podmínky služby. Při jejich nedodržení vzniká společnosti LMC finanční odpovědnost.
- Dává možnost záruk různého druhu.
- Zřetelně prokazuje dodržení dohodnutých podmínek.



Obrazek ukazuje graf znázorňující dostupnost systému za dané období.