

SLA, OLA, UC

Autoři

Jan Fitz, xfitzj00@stud.fit.vutbr.cz

Jan Pavlica, xpavli78@stud.fit.vutbr.cz

Vratislav Hais, xhaisv00@stud.fit.vutbr.cz

Marek Číž, xcizma05@stud.fit.vutbr.cz

Patrik Čigáš, xcigas00@stud.fit.vutbr.cz

Zubní ordinace

preventivní prohlídky, běžné ošetření – registrovaní pacienti

akutní ošetření – registrovaní i neregistrovaní

hrazeno pacientem + zdravotní pojišťovnou

objednávání:

- osobně
- telefonicky
- email
- web.

Klíčové procesy

Registrace pacienta

- úpravy a zrušení registrace

Správa karet

- čtení
- zápis do karty po vyšetření/ošetření pacienta
- výpis

Vyúčtování vyšetření/ošetření pacient

- součet úkonů
- vystavení účtu pojišťovně a pacientovi

Hromadné vyúčtování pojišťovně

- fakturace pojišťovnám z vystavených účtů

Správa rezervací

- přímé i přes web

Outsorcované

Správa budovy

Údržba zdravotnického zařízení ordinace

- křeslo, rentgen, atp.

Web

- prezentace ordinace
- rezervace přes web

Databáze pacientů a zdravotnických úkonů

Service Level Agreement

Smlouva:

- od instalace služby – 2 roky poté
 - možnost odstoupit bez sankcí
- nedodržení podmínek
 - sankce 60% z měsíční platby do konce platnosti

Výhody:

- jednodušší správa pacientů
- ušetření až hodiny denně

Připomínky a dodatky

běh - lokální zařízení

každých 30 minut záloha na cloudové úložiště

faktury se zálohují s každou novou transakcí

odstavení serveru - týden dopředu

- většinou 2:00 – 3:00.
- při akutním odstavení serveru je zákazník informován den předem

nedostatky hlášené zákazníkem – řešeny individuálně

reakce do hodiny při speciálních událostech

- Navýšení velikosti cloudového úložiště pro zákazníka
- Aktualizace softwaru databáze
- Zvýšení zabezpečení cloudového úložiště

služba běží 24/7 s výjimkou odstávek

help-desk, emailové notifikace, telefonní linka

Cenový model sankcí

kategorie A – 25%

- nízko kritická
- škoda méně než 5% měsíčního výdělku

kategorie B – 50%

- kritická
- škoda 5%-45% měsíčního výdělku

kategorie C – 100%

- vysoce kritická
- nad 45% měsíčního výdělku

nahrazení ztrát poskytovatelem v plné výši

Operational Level Agreement

Smlouva:

- doba neurčitá
- od instalace služby – ukončení služby

Sankce:

- Při porušení pokuta 50 000,-

Připomínky

měsíční hlášení

oprava chyb do 24 hodin

schůzky technického oddělení za účelem

cenový model:

- prémie 2x za rok
- velikost premie závislá na kvalitě práce

Underpinning Contract

Smlouva:

- od uzavření – 1 rok
- automatické prodloužení
- možnost ukončení smlouvy nejpozději měsíc před koncem
 - jinak sankce 50% ceny do konce období

Detaily

technické zázemí:

- hosting
- mailový server

komunikace:

- telefonicky
- písemně
- emailem
- osobně po domluvě

dostupnost:

- 24/7

Upřesnění

Obnovení chodu:

- minimální do 15 minut
- úplné do 6 hodin

Povinnosti:

- dodavatel – dodržet dohodnuté specifikace
- odběratel - platit