# Katalog služeb – vzory

## Objasnění pojmů

* ID – identifikace, označení katalogového listu služby
* Název služby – pojmenování služby
* Popis služby – stručný popis základních mechanismů služby
* Název činnosti – název té činnosti, která vyplývá z poskytování služby
* Definice činností
  + Popis činnosti – popis konkrétní činnosti, která vyplývá z poskytování služby
* Parametry činnosti – jednotlivé parametry činnosti
  + Náplň poskytované služby
  + Rozsah poskytování služby - časový rozsah, ve kterém je služba poskytována a místo, kde je poskytována
  + Odezva – stanovení rychlosti odezvy
  + Obnovení služby – dokdy musí být služba obnovena
  + Měřící bod – dle čeho se měří jednotlivé parametry
  + Objem poskytované služby – dokument, ze kterého se vychází při hodnocení poskytování služby (např. interní směrnice)
* Doplňující informace – podstatné informace k doplnění
  + Platební podmínky: forma, jakou proběhne platba, např. paušál za časový úsek, případně žádná
  + Sleva z ceny: případná cena
  + Způsob dokladování: způsob, kterým se bude dokladovat služba

## 1) Katalogový list 1 – Podpora služby

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) |  |
| Název Služby |  |
| Služba v rámci záruky |  |
| Název činnosti |  |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti |  |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Náplň poskytované Služby |  |
| Rozsah poskytování Služby |  |
| Obnovení Služby |  |
| Měřící bod |  |
| Objem poskytované Služby |  |
| ***Doplňující informace*** | |
| Platební podmínky |  |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování |  |

## 2) Katalogový list 2 – Řešení incidentů služeb

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) |  |
| Název Služby |  |
| Služba v rámci záruky |  |
| Název činnosti |  |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti |  |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování Služby |  |
| Obnovení Služby |  |
| Měřící bod |  |
| Objem poskytované Služby |  |
| ***Doplňující informace*** | |
| Platební podmínky |  |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování |  |

## 3) Katalogový list 3 – Podpora SW

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) |  |
| Název Služby |  |
| Služba v rámci záruky |  |
| Název činnosti |  |
|  | |
| Popis činnosti |  |
|  | |
| Rozsah poskytování Služby |  |
| Obnovení Služby |  |
| Měřící bod |  |
| Objem poskytované Služby |  |
|  | |
| Platební podmínky |  |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování |  |

## 4) Katalogový list 4 – Řešení problémů poskytovaných služeb

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) |  |
| Název Služby |  |
| Služba v rámci záruky |  |
| Název činnosti |  |
|  | |
| Popis činnosti |  |
|  | |
| Rozsah poskytování Služby |  |
| Obnovení Služby |  |
| Měřící bod |  |
| Objem poskytované Služby |  |
|  | |
| Platební podmínky |  |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování |  |

## 5) Katalogový list 5 – Proaktivní údržba systémů

|  |  |
| --- | --- |
| Katalogový list Služby | |
| Identifikace (ID) |  |
| Název Služby |  |
| Popis Služby |  |
| Činnost |  |
| Název činnosti |  |
|  | |
| Popis činnosti |  |
|  | |
| Rozsah poskytování Služby |  |
| Odezva |  |
| Obnovení Služby |  |
| Měřící bod |  |
| Objem poskytované Služby |  |
|  | |
| Platební podmínky |  |
| Sleva z ceny |  |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování |  |

## 6) Katalogový list 6 – Compliancy

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Identifikace (ID) |  |
| Název Služby |  |
| Popis Služby |  |
| Název činnosti |  |
|  | |
| Popis činnosti |  |
|  | |
| Rozsah poskytování Služby |  |
| Odezva |  |
| Obnovení Služby |  |
| Měřící bod |  |
| Objem poskytované Služby |  |
|  | |
| Poznámka |  |
| Platební podmínky |  |
| Sleva z ceny |  |
| Způsob dokladování |  |
| Klíčové součinnosti Objednatele |  |

## 7) Katalogový list 7 – Dokumentace a administrativa

|  |  |
| --- | --- |
| Katalogový list Služby | |
| Identifikace (ID) |  |
| Název Služby |  |
| Popis Služby |  |
| Název činnosti |  |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti |  |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování Služby |  |
| Odezva |  |
| Obnovení Služby |  |
| Měřící bod |  |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky |  |
| Sleva z ceny |  |
| Způsob dokladování |  |

## 8) Katalogový list 8 – Konzultace

|  |  |
| --- | --- |
| Katalogový list Služby | |
| Identifikace (ID) |  |
| Název Služby |  |
| Popis Služby |  |
| Činnost |  |
| Název činnosti |  |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti |  |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování Služby |  |
| Odezva |  |
| Obnovení Služby |  |
| Měřící bod |  |
| Objem poskytované Služby |  |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky |  |
| Způsob dokladování |  |
| Klíčové součinnosti Objednatele |  |