

„SZERVEZETI HATÉKONYSÁG FEJLESZTÉSE AZ EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÓRENDSZERBEN – TERÜLETI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK KIALAKÍTÁSA” TÁMOP 6.2.5 B

KONFERENCIA AZ EGÉSZSÉGESEBB EGÉSZSÉGÜGYÉRT

2015 06 30

SZÉCHENYI 2020 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Egységesen eredményesebben SLA üzemeltetés a gyakorlatban

Fischer Zsolt
SLAmetrix Kft.

SZÉCHENYI 2020 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SLA ALAPÚ LÉTESÍTMÉNY ÜZEMELTETÉS

Az **SLA** egy angol mozaikszó.

Service **L**evel **A**greement = Szolgáltatási Szint Megállapodás

Az SLA alapú szolgáltatási szerződés tartalma:

- a szolgáltatónak hol kell teljesítenie
- a szolgáltató tevékenységének megfogalmazása
- + a teljesítést a megrendelő milyen minőségi kritériumok mentén fogadja el
- + hogyan fogja a megrendelő ezeket a minőségi kritériumokat mérni, ellenőrizni és kiértékelni (KPI)
- + a mért minőségi mutatókkal hogyan lesz arányosítva szolgáltatásért fizetendő díj (ez NEM kötbér!)

SLA ALAPÚ LÉTESÍTMÉNY ÜZEMELTETÉS

- Hol kell szolgáltatni: volumenek meghatározása
 - Létesítménykönyv
 - Eszközkönyv
 - Kataszterkönyv

} Vagyonkataszter
- Mit kell csinálni: feladatok, tevékenységek leírása
 - TMK feladatok, hiba elhárítás, takarítás, őrzésvédelem...
- A minőség definiálása:
 - A tevékenység eredményéhez köthető elvárások
 - Idő alapú minőség
 - Statisztikai alapú minőség, mintavétel



SLA ALAPÚ LÉTESÍTMÉNY ÜZEMELTETÉS

A minőség mérése, számszerűsítése:

- Tevékenységek súlyozása
- Billenő érték fogalma
- KPI mutatók meghatározása

A minőséggel arányos díjfizetési algoritmus

- Teljesítési sávok
- Díjvisszatartási mutatók



AZ SLA MÓDSZERTAN EREDMÉNYEI

Közvetlen eredmények:

- Költség megtakarítás (kb. 10 %)
- Átláthatóbb, szervezett üzemeltetés
- Lényegesen jobb szolgáltatás minőség

Melléktermékek:

- Folyamatosan karbantartott eszköz- és létesítmény nyilvántartás
- Egyszerűbb adatszolgáltatás

KIEMELT REFERENCIÁK

- BNP Paribas Real Estate
- Corvinus Egyetem (KÖZGÁZ)
- Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal
- MVM Római irodaház
- Strabag PFS
- Tetrapak
- Vodafone Hungary
- WING (WALLIS Ingatlan)



BNP PARIBAS

KÖZIGAZGATÁSI ÉS IGAZSÁGÜGYI HIVATAL



STRABAG



WING

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFECTETÉS A JÖVŐBE

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE