



Magyar Létesítménygazdálkodási
Konferencia és Kiállítás

2011 Értéktéremtés

MAGYAR ÁLLAMKINCSTÁR EGY NAGY BANK

Karbantartási szolgáltatást összehasonlító elemzés

Illésné Bagi Mária

Budapest, 2011. október 5.



A karbantartás szolgáltatás

Magában foglalja mindazokat a **műszaki és szervezési tevékenységeket**, melyek a munkaeszközök, berendezések *előírt megbízhatóságú üzemeltetését* teszi lehetővé.

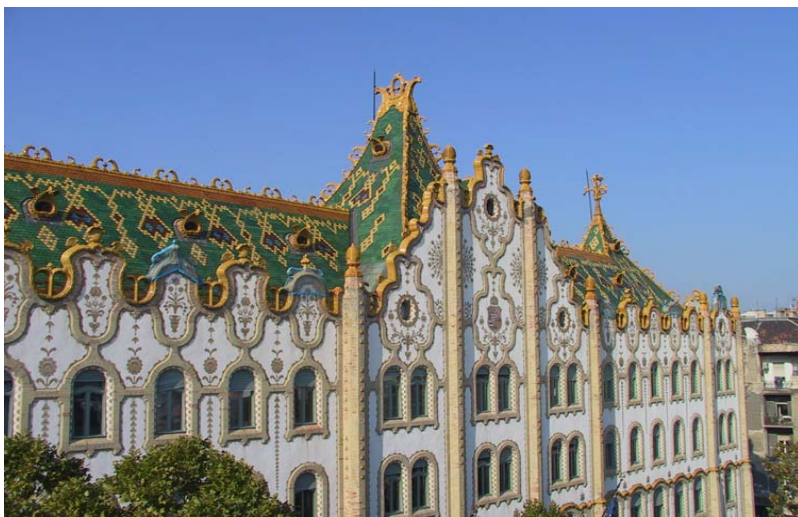
Feladata:

- a fizikai elhasználódási folyamat késleltetése,
- a megbízható működés szinten tartása.
- a biztonságos üzemelési feltételek biztosítása.

Különbözőségek - épület

KINCSTÁR

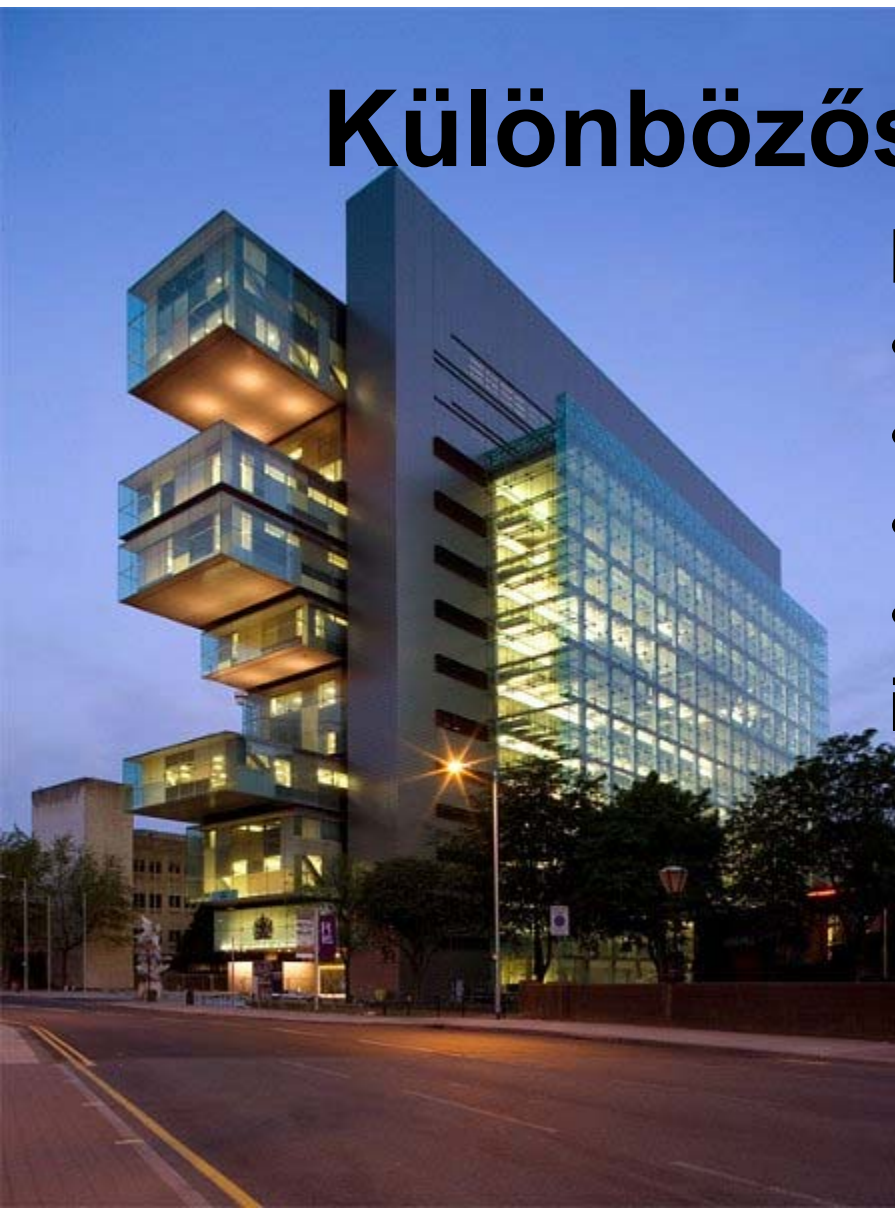
- 86 épületben üzemel,
- 3850 fővel, átlag 31,54 m² - en
- Többynire vagyónkezelrt,
- Fele műemléki, vagy helyi védettségtű, 1920-körűl épűlt



Különbözőségek - épület

EGY NAGY BANK

- 157 ingatlanban üzemel,
- 3400 fővel, átlag 35,3 m² - en
- Jobbára bérelt ingatlanokban
- Jellemzően nem műemléki ingatlanokban.



Különbözőségek

KINCSTÁR

- 86 épületben üzemel,
- 3850 fővel, átlag 31,54 m²
- Többnyire vagyonkezelt,
- Fele műemléki, vagy helyi védettségű, 1920-körül épült
- Megyeszékhelyeken
- 5 fő műszaki személyzet
- 1 karbantartó, 3 szakipari, 1 klímakarbantartó céggel szerződve

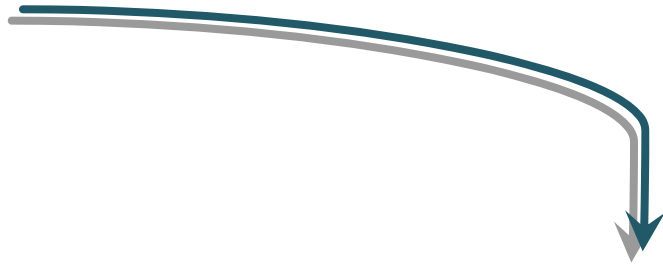
EGY NAGY BANK

- 157 ingatlanban üzemel,
- 3400 fővel, átlag 35,3 m²
- Jobbára bérelt ingatlanokban
- Jellemzően nem műemléki ingatlanokban.
- Kisvárosokban is
- 17 fő műszaki személyzet
- 8 karbantartó, 2 nyílászáró javító céggel szerződve

Hasonlóságok

KINCSTÁR

EGY NAGY BANK



**Mindketten banki tevékenységet folytatnak
megközelítőleg 120.000 m² területen,
hasonló gépészettel, erősáramú
berendezésekkel**

Hasonlóságok

Gépészet

1. Kazánok, hűtő-fűtő berendezések (fain-cool), Split klímák
2. Technológiai klíma berendezések (nagyteljesítményű folyadékhűtők és multisplit klímák)
3. Szellőztetők



Hasonlóságok

Erősáram

1. Elosztó berendezések,
2. Agregátorok
3. Szünetmentes berendezések
(1 - 120 kVA-ig)



R-POWER
www.masineria.hu



Hasonlóságok

4. Scan-door



Besam-kapuk



5. Víz-, csatornarendszerek, szennyvízátemelő berendezések



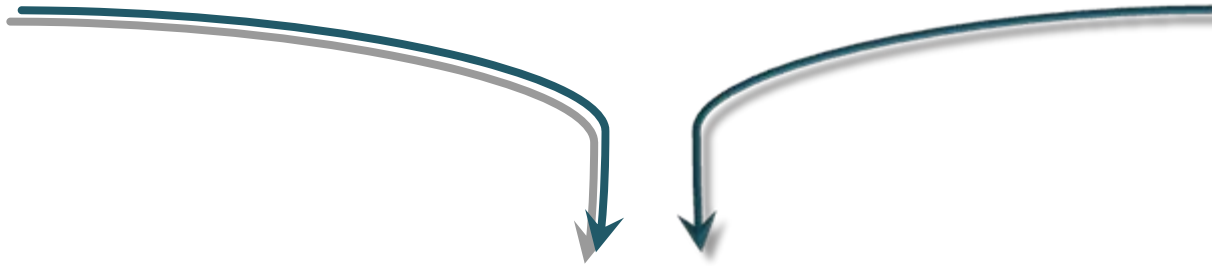
6. Liftek,



Hasonlóságok

KINCSTÁR

EGY NAGY BANK



Mindketten banki tevékenységet folytatnak megközelítőleg 120.000 m² területen, hasonló gépezettel, erősáramú berendezésekkel, **Zömében irodai környezetben zajlik a munka nagyobbik része.**

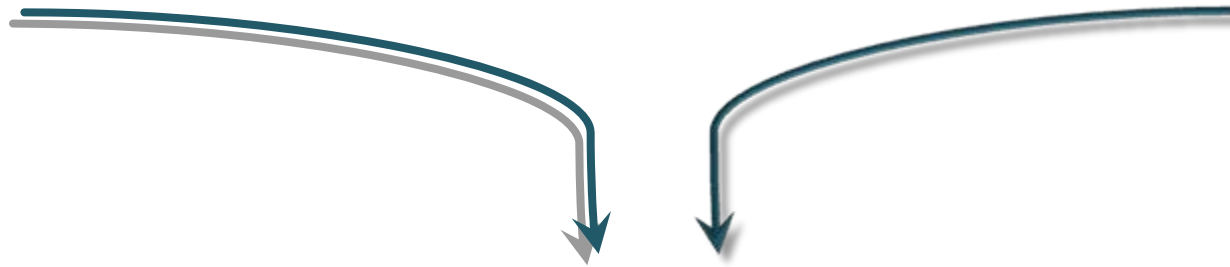
Irodai környezet



Hasonlóságok

KINCSTÁR

EGY NAGY BANK

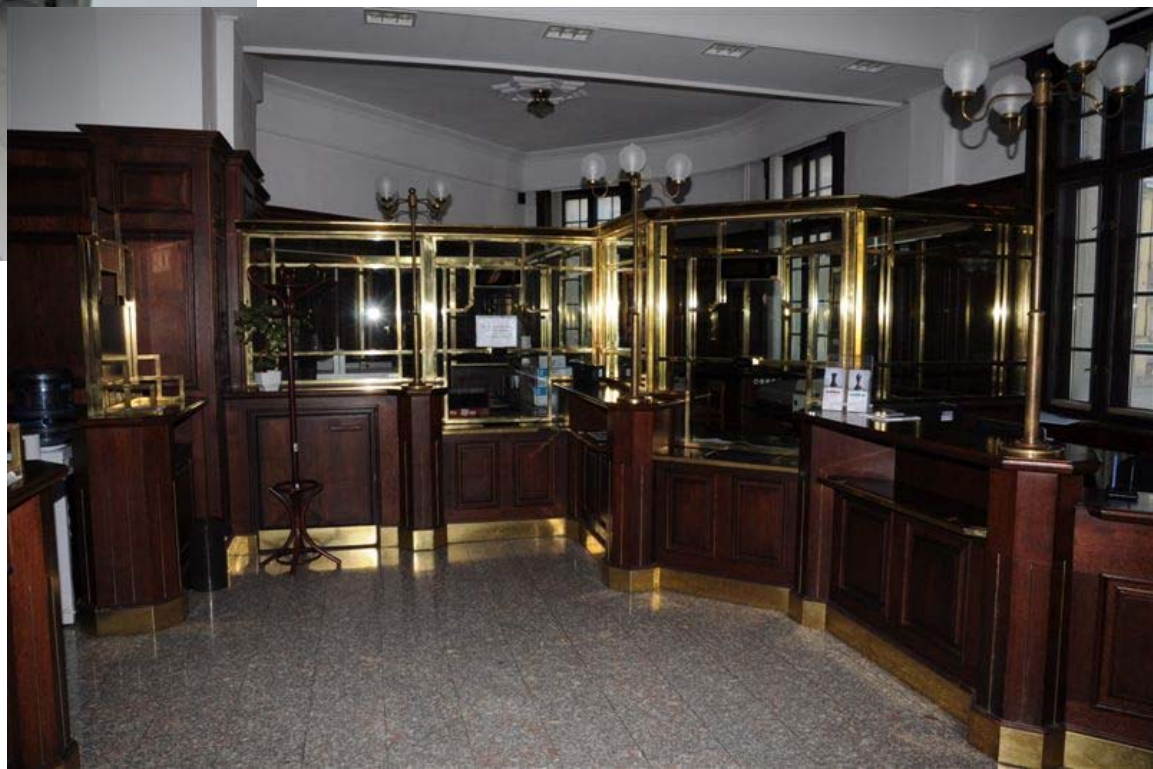


Mindketten banki tevékenységet folytatnak megközelítőleg 120.000 m² területen, hasonló gépezettel, erősáramú berendezésekkel. Zömében irodai környezetben zajlik a munka nagyobbik része.

Ügyfélszolgálatot tartanak nyitva, ügyélforgalmat bonyolítanak minden munkanapon.



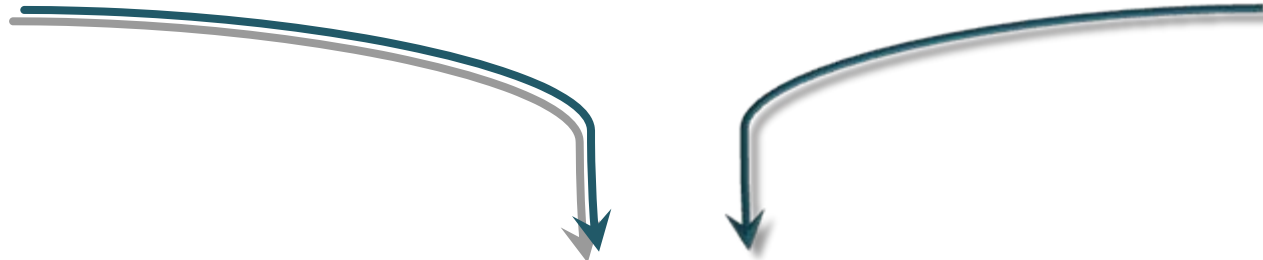
Ügyfélszolgálat



Hasonlóságok

KINCSTÁR

EGY NAGY BANK



Mindketten banki tevékenységet folytatnak megközelítőleg 120.000 m² területen, hasonló gépészettel, erősáramú berendezésekkel.

Zömében irodai környezetben zajlik a munka nagyobbik része.

Ügyfélszolgálatot tartanak nyitva, ügyélforgalmat bonyolítanak minden munkanapon.

Call-centert üzemeltetnek.




Call-center



Hasonlóságok

KINCSTÁR

EGY NAGY BANK



Mindketten banki tevékenységet folytatnak megközelítőleg
120.000 m² területen, hasonló gépészettel,
Zömében irodai környezetben zajlik a munka nagyobbik része.
Ügyfélszolgálatot tartanak nyitva, ügyélforgalmat bonyolítanak
minden munkanapon.

Call-center-t üzemeltetnek.

Hasonlóan szigorú biztonsági követelményekkel.

Hasonló SLA szintű IT környezetben.

**Hasonló gépek és berendezések szolgálják ki a
munkatársakat.**

Hasonlóságok



BB szeme

Biztonsági berendezések

Általános irodai környezet

1. Fénymásolók, multifunkciós készülékek
2. Faxok

Ügyfélforgalom

1. Ügyfélirányító berendezések
2. Banktechnikai berendezések: érkeztető, bankjegyszámláló, érmeszámláló
3. Biztonsági berendezések



PIX-200

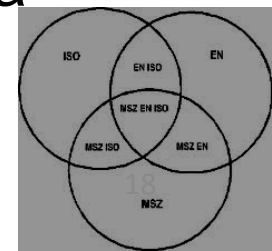
Hasonló hiányok – SLA

Szolgáltató kiválasztása – pályázat útján történt, Kincstárnál közbeszerzési pályázattal, szerződéskötéssel.

MSZ EN 15221./1. és /2. számú szabvány használatának hiányából fakadó problémák:

Nincs szolgáltatói szint szerződés (SLA), ezért nincs...

1. ...a főtevékenység kapcsolatba hozva a szolgáltatással.
2. ...definiálva, milyen kárt okoz, ha a szolgáltatás késik, nem elégséges, vagy elmarad. Pl.: klíma, lift
3. ...pontosan kijelölve a szolgáltatás határai, kapcsolódó felületek, felelőségek
4. részben ... a szolgáltatás kritikus időpontjai definiálva
5. ... megállapítva fizetendő költségparaméter.
6. A teljesítmény mérése nem történik meg.



Szolgáltatási szintek 1.

SLA mutatók = értékek, (metrikák) szolgáltatás típusonként különböző, pl.:

Jellemző, mutató, (metrika)	Egység	Mérése
Telefonon való elérhetőség	Igen / nem	dokumentálással
Rendelkezésre állás	időegység / százalék	órával /számítással
Reakcióidő	időegység	órával
Hőfok	°C	hőmérővel
Gáznyomás	Pa	nyomásmérővel
Specializált feladat	időszakonként 1X	szemrevételezéssel
Maximális kiesési idő	időegység	órával
Hiba gyakoriság	szám	számlálással

Szolgáltatási szintek 2.

SLA szabályok = a szolgáltatások minőségi jellemzőinek körülírására.

SLA sértés = metrikák túllépi a kritikusnak ítélt szinteket.
Pl.:

- Időtartam alapú számítás
- Db szám alapú számítás
- Összegzett számítás

További lehetőség a szolgáltatás kieséséhez **költséget** rendelni, ekkor arról is információt kapunk, hogy az aktuális állapotban a **szolgáltatás kiesése** miatt mennyi kártérítés fizetendő.

Következtetés

Az előzőekből adódóan **SLA paraméterek hiánya** és a szolgáltatási szerződések és ellenőrzés nélkül:

- Minőségi szolgáltató nyeri?
- Mit kell teljesíteni? Mit várhat el?
- A kifizetett díj tükrözi a teljesítményt?
- Szolgáltatás hiánya?
- Költségtérítés?
- Megrendelői kiszolgáltatottság
- A szolgáltatás fejlődése...



Köszönöm a figyelmüket!