

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění včetně dohodnutých parametrů služeb

Rozsah předmětu plnění

- a) Služba systémové podpory zahrnuje:
 - Podpora – 15 hodin / měsíc na požadavky Objednatele
 - Podpora – 15 hodin / měsíc na proaktivní činnost Objednatele
 - Podpora – 2x měsíčně návštěva včetně dopravy u Objednatele na místě
- b) Vedení dokumentace o hardwarových i softwarových prostředcích objednatele.
- c) Zabezpečené uchování hesel objednatele.

Podporované procesy

PROCES / APLIKACE	PODPORA	SLUŽBA
HW serverové infrastruktury	Poskytovatel kompletně	Konfigurace a správa HW serveru, řešení problému v případě výpadku některé ze součástí infrastruktury (nezahrnuje náhradní díly)
Operační systémy serverové infrastruktury	Poskytovatel kompletně	Konfigurace, aktualizace a správa OS serveru.
Zálohování serverů a PC	Poskytovatel částečně	Konfigurace zálohovacího software a nastavení zálohovacího rozvrhu. Nezahrnuje archivaci a zálohu dat u objednatele.

Specifikace služby ServiceDesk

Slouží jako jediný přístupový bod pro evidenci všech požadavků a sledování jejich průběhu. Poskytovatel zajistí systém, dostupný všem zainteresovaným stranám, ve kterém budou všechny požadavky a problémy sledovány.

Pracovníci ServiceDesku zajistí následující činnosti:

- Příjem a evidence chybových hlášení a požadavků
- Potvrzení přijetí hlášení
- Analýza požadavků
- Předávání požadavků řešitelům
- Sledování stavu řešení požadavků

ServiceDesk je přístupný prostřednictvím internetové aplikace, e-mailem i telefonicky.

Parametry poskytovaných služeb (SLA - service level agreement)

1. HOT-LINE PODPORA

Služba obsahuje telefonické poradenství a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o HW a SW, nebo jinou službu proveditelnou po telefonu, eventuálně pomocí emailu či webového rozhraní (helpdesk)). Konzultační požadavek obecně vyžaduje ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích.

2. REAKTIVNÍ PODPORA – řešení incidentů

Servisní požadavek jako položka expertní podpory, zahrnuje službu spolupráce při řešení krizových stavů a obnovy systémů.

3. STRATEGICKÁ A PROCESNÍ PODPORA

Tento typ požadavku umožňuje Objednateli vyžádat si na konkrétní činnost expertní konzultanty „na míru“, kteří jsou připraveni poskytnout odborné konzultace pro klíčové oblasti IT infrastruktury z různých úhlů pohledu. V základní ceně služby je však zahrnuto jen poskytnutí orientační a informativní, nikoliv detailní a hloubkové, konzultace, která vyjadřuje čistě nezávazný názor poskytovatele.

4. DOKUMENTACE

Vedení profesionální dokumentace umožňující, kterémukoliv technikovi orientovat se v prostředí Objednatele, řešit požadavky a incidenty u Objednatele. Tato dokumentace je vypracována po podepsání smlouvy. Je měněna v závislosti na změnách u Objednatele. Dokumentace je majetkem Objednatele a Zadavatele a slouží pro správu a podporu IT Objednatele.

5. REAKCE NA AUTOMATICKÉ NOTIFIKACE

Tým techniků reaguje na automatické notifikace z prostředků IT u Objednatele, vyhodnocuje je a navrhuje možnosti řešení nestandardních nebo havarijních stavů s Objednatelem, a to buď přímo nebo přes odpovědné osoby.

Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty, webovým rozhraním (ServiceDesk), nebo formou vzdálené správy, jsou evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

Doba odezvy na požadavek objednatele (Response time) a dostupnost služby:

KATEGORIE POŽADAVKU	POPIS SLUŽBY	RESPONSE TIME	DOBA VYŘEŠENÍ	DOSTUPNOST SLUŽBY
HAVÁRIE	Systém/služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující základní činnost systému/služby.	NBD	48 h	pracovní den 8:00 – 17:00
CHYBA	Některé funkce systému/služby pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za omezení základní funkčnosti.	NBD	72 h	pracovní den 8:00 – 17:00)
NEDOSTATEK	Chyby systému/služby do určité míry komplikující využití systému/služby nebo neumožňující jeho plnohodnotné využití.	NBD	168 h	pracovní den 8:00 – 17:00)
ŽÁDANKA	Požadavek na rozšíření / změnu funkcionality	NBD	336 h	pracovní den 8:00 – 17:00

Poznámka:

NBD – Next bussines day (příští pracovní den)

Response time (doba odezvy) - začíná běžet od okamžiku, kdy poskytovatel zaregistruje požadavek objednatele na řešení problému a končí potvrzením přijetí incidentu poskytovatelem a zahájením práce na řešení incidentu.

Doba vyřešení – začíná běžet od okamžiku potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem a zahájením práce na řešení incidentu