

## Příloha E Smlouvy – Popis podpůrného centra Dodavatele

Dodavatel zajistí Zadavateli prostřednictvím Podpůrného centra podporu řešení IS TA ČR.

Podpůrné centrum Dodavatele bude sloužit jako „jednotné kontaktní místo“ pro centrálně poskytovanou podporu, s dostupností 8 hodin denně (8-16) během pracovních dnů a s prokazatelnou registrací incidentů a servisních požadavků s měsíčním reportingem o průběhu vypořádání incidentů.

Implementací Service managementu (dále SeM) Dodavatel zajistí Zadavateli službu, jejímž cílem bude řídit a zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb, iniciovat aktivity potřebné k udržení nebo vylepšení stávající úrovně služeb. SeM definuje a po schválení udržuje aktuální procesy Incident, Problem a Service Managementu.

- Internetová adresa portálu podpory: <https://awsd.ahasw.cz>
- Telefonický kontakt: +420 261 00 98 78
- Emailová adresa: [tacr@sd.cz](mailto:tacr@sd.cz)
- Odkaz na dokumentaci komunikačního rozhraní pro napojení nástrojů TA ČR: <https://awsd.ahasw.cz/documents/interfaces>

Dodavatel poskytuje Zadavateli pro Podpůrné centrum:

- nezbytné kvalifikované lidské zdroje a materiální zabezpečení
- dokumentované principy a pracovní postupy
- provozní a monitorovací nástroje
- vyškolené operátory Service Desku
- dostupnost služby 8 hodin denně během pracovních dnů
- max. dobu odezvy v souladu s příslušnými ustanoveními Smlouvy
- neomezený počet záznamů k vypořádání
- neomezený počet uživatelů, které určí Zadavatel

Podpůrné centrum zahrnuje přijetí požadavku různými komunikačními kanály:

- prostřednictvím telefonu
- elektronickou poštou
- prostřednictvím zákaznického modulu Trouble Ticketového nástroje
- prostřednictvím komunikačního rozhraní, na které Zadavatel napojí své SW nástroje
- automaticky z dohledových nástrojů.

Podpůrné centrum je centrálním komunikačním uzlem, a proto musí mít rozhraní (procesní, popřípadě i technické) jak na interní útvary Dodavatele, tak Zadavatele, tak na Externí partnery či Subdodavatele.

Veškeré komunikační kanály pro podpůrné centrum musí splňovat podmínku Single Point of Failure.

**Podpůrné centrum bude poskytovat Zadavateli následující služby:**

---

- Single Point of Contact (jednotné kontaktní místo) pro příjem všech požadavků a incidentů týkajících se informačního systému, včetně rozvojových požadavků
- Řízenou registraci uživatelů s právy podle role v příslušném procesu podpory
- Manažerský pohled na incidenty / požadavky, jejich průběh hodnocení a aktivity uživatelů
- Řízení Incident Managementu (viz níže) - role 1. úrovně podpory v procesu Incident Managementu
- Řízení životního cyklu incidentů a požadavků, včetně eskalace požadavků s ohledem na Lhůty pro odpověď a Lhůty pro odstranění vady ve Smlouvě
- Ukončování / uzavírání incidentů či požadavků včetně zpětné vazby od Zadavatele
- Zajištění komunikace mezi oprávněnými uživateli Zadavatelem, Dodavatelem, případnými Subdodavateli a Externími pracovníky
- Průběžnou informovanost Zadavatele o stavu vyřizování jí hlášených incidentů či požadavků
- Informování oprávněných osob Zadavatele o plánovaných odstávkách systémů, o připravovaných změnách
- Reporting – standardní i zákaznické reporty
- Řízení Problem Managementu (viz níže) - analýza opakovaných incidentů.

#### **Řízení odstraňování závad (Incident Management):**

##### **V souladu se schváleným procesem Incident Managementu**

- Řízení Incident Managementu - role 1. úrovně podpory v procesu Incident Managementu
- Záznam informace o závadě / incidentu či servisního požadavku do Trouble Ticket Tool (TTT) Dodavatele
- Řešení jednodušších požadavků vlastními kapacitami personálu Podpůrného centra
- Předání složitějších požadavků dalším úrovním podpory
- Koordinace jednotlivých úrovní podpory v procesu Incident Managementu
- Příjem vyřešených požadavků od dalších úrovní podpory
- Informování Zadavatele o průběhu řešení incidentu / požadavku
- Informování Zadavatele o uzavření incidentu / požadavku a zajištění zpětné vazby od Zadavatele
- Finální odsouhlasení uzavření incidentu / požadavku je oprávněn činit pouze Zadavatel
- Zajištění eskalace dle eskalační matice
- Záznam ukončení závady (obnovy služby) do TTS (Trouble Ticket System).

#### **Řízení řešení problémů (Problem Management):**

##### **V souladu se schváleným procesem Problem Managementu**

- Návrh opatření k incidentům a reklamacím
  - Analýza příčin incidentů a reklamací (zejména závažných a opakovaných)
  - Návrh efektivního řešení
  - Záznam řešení do znalostní databáze
  - Uplatňování požadavků na řešení
-

- Poskytování odborných konzultací ve věci příčin incidentů a reklamací
- Vytváření statistik výskytu závažných a opakovaných incidentů a jejich příčin
- Vytváření přehledů průběhu řešení zásadních problémů
- Eskalace.

### **Service Management**

Prostřednictvím Service Managementu bude Dodavatel zajišťovat:

- Jednotnou evidenci incidentů a servisních požadavků
- Vytváření statistik
- Analýzy problémů a nápravná opatření
- Vytváření reportů
- Změnové řízení
- Kontrolu kvalitativních ukazatelů.

Tento proces je klíčový vzhledem k tomu, že tvoří spojovací článek mezi Dodavatelem a Zadavatelem.

---