

## Příloha č.3 Specifikace servisní podpory

### 1. Způsob dodávky služeb podpory

Předmětem servisní podpory jsou následující činnosti v režimu 24x7x365:

#### 1.1. Help Desk – Kontaktní centrum

##### Požadovaný rozsah služeb:

Služba 24x7x365 spočívající v telefonické komunikaci, mailové komunikaci a komunikaci přes webový portál. Kontaktní centrum podporuje koncové uživatele prostřednictvím odborně způsobilých specialistů kontaktního centra. Kontaktní centrum přijímá všechny požadavky vyhledávatele:

- incident
- změnový požadavek
- problém

##### Předmětem služby je především:

- Příjem požadavků Objednatele – na základě specifikovaných podmínek je možno zaznamenat incident několika kanály: telefonicky, emailem, webovým portálem (aplikaci provozovanou dodavatelem). Služba je určena k hlášení a registraci závad a musí být poskytována v českém a anglickém jazyce. Službu musí být oprávněni využívat více než jeden definovaný pracovník – vyhledávatel, počet hlášených požadavků nesmí být omezen.
- Správa a evidence incidentů v aplikaci Dodavatele (incident management) – sledování průběhu a řešení požadavků vyhledávatele od okamžiku přijetí do jeho uzavření.
- Reporting řešených požadavků (report management) – vytváření pravidelných reportů řešených požadavků.

##### Rozsah služeb podpory úrovně L1:

Z této úrovně musí být řešeny specifické požadavky a incidenty:

- uživatelské problémy
- dohledávání chyb z logů
- kontroly a nastavení částí SW – administrace
- restarty SW prvků
- aplikační podpora
- podpora technologie

V případě nevyřešení požadavku z této úrovně je požadavek předán na L2 nebo L3 úroveň podpory.

## **1.2. Online monitoring a vzdálená správa**

Obsahem požadované služby je dálková diagnostika nahlášených problémů pomocí vzdáleného přístupu bez nutnosti přítomnosti specialisty Dodavatele on-site pomocí technických prostředků (HW a SW) určených pro tento typ služby výrobcem zařízení. Požadavkem na tento typ služeb je možnost okamžité diagnostiky případného problému bez nutnosti časového prodloužení, plynoucího z dopravy specialisty Dodavatele na místo, kde je daná technologie provozována.

Předpokladem pro poskytování této služby je umožnění VPN přístupu k monitorované technologii.

## **1.3. Odstranění případných problémů**

Obsahem požadované služby je poskytnutí součinnosti při výměnách / opravách HW zařízení. Předpokladem poskytování služby je součinnost Objednatele při diagnostice vadných zařízení a fyzické poskytnutí zařízení, která jsou diagnostikována jako vadná. V případě, že je současně odebírána HW a SW podpora výrobce servisovaného zařízení, je cena materiálu, náhradních dílů či nových zařízení zahrnuta v paušální platbě za poskytovanou službu. Pokud není některé ze servisovaných zařízení nebo některá jeho část kryta HW, resp. SW podporou výrobce, je cena materiálu, náhradních dílů či nových zařízení hrazena Objednatelem nad rámec paušální platby.

Závadou se rozumí stav, který omezuje, resp. znemožňuje objednateli řádně používat funkcionalitu servisované technologie nebo její část. Obsahem služby opravy je odstranění takové závady vzdáleným zásahem, případně fyzicky on-site.

Náklady na servisní práce v souvislosti s odstraňováním problémů včetně všech nákladů souvisejících (doprava technika apod.) budou součástí paušální platby.

## **1.4. Fyzická kontrola a profylaxe servisovaných zařízení**

Fyzická kontrola a profylaxe servisovaných zařízení bude probíhat v intervalech ne delších než 6 měsíců. Součástí služby je i technická pomoc při obsluze zařízení během této kontroly.

Veškeré náklady kromě ceny materiálu na servisní práce v souvislosti s odstraňováním problémů včetně všech nákladů souvisejících (doprava technika apod.) budou součástí paušální platby.

## **1.5. Držení náhradních dílů na servisním skladě**

Požadavkem na tuto službu je okamžité zajištění dostupnosti náhradních dílů v případě selhání či poškození významných částí systémů.

## **1.6. SW podpora – Product SW support (SS)**

V rámci služeb je požadavkem poskytnout přístup do programu Global Services s nárokem na Advanced support 24x7. Předpokladem je, že má Objednatel nárok na obdržení SW hotfix a patchů poskytovaných výrobcem. Tuto podporu lze pouze realizovat za předpokladu, že Objednatel má zakoupenou SW podporu výrobce.

## 1.7. Řešení změnových požadavků

Součástí požadované podpory je podpora v rozsahu 5 hodin měsíčně určená na změnové požadavky.

Typickým příkladem změnových požadavků jsou následující oblasti:

- poskytování školení a konzultací (konzultace on-site),
- základní úpravy směrování či scriptingu,
- úprava reportingu či programového kódu.

Součástí změnových požadavků není přidávání či modifikace uživatelů a tel. linek. Tuto činnost si Objednatel zajišťuje svými prostředky. Pro tuto činnost budou objednateli poskytnuty oprávnění přístupu a úprav a zároveň bude provedeno školení minimálně 2 určených pracovníků Objednatele. Případné změnové požadavky na modifikace uživatelů a tel. linek bude prováděno v rámci čerpání hodinové podpory pro řešení změnových požadavků.

Nevyčerpané hodiny na změnové požadavky se mohou převádět a čerpat v rámci následujících tří měsíců.

## 2. Kategorizace chyb a SLA

### Kategorie závad

System	Závada	Omezení provozu	Doba odezvy	Doba odstranění vady
Telefonní systém Objednat ele	V1	System Objednatele zcela selhal nebo je rozsáhle poškozen. Rozsáhlým poškozením se rozumí nefunkčnost systémů v rozsahu více jak 50 %	4 h	24 h
Telefonní systém Objednat ele	V2	System Objednatele je funkční pouze částečně. Některé ze základních funkcionalit jsou mimo provoz. Částečnou funkčností se rozumí poškození systému do 50 % včetně.	4 h	48 h
Telefonní systém Objednat ele	V3	System Objednatele je plně funkční, pouze některé funkce jsou omezeny. Tato kategorie zároveň zahrnuje funkce, které nejsou v daném okamžiku využívány a nemají žádný vliv na zákazníkem využívané služby.	NBD	72 h

<b>System</b>	<b>Závada</b>	<b>Omezení provozu</b>	<b>Doba odezvy</b>	<b>Doba odstranění vady</b>
Telefonní systém Objednat ele	V4	System Objednatele je plně funkční, vykazuje pouze drobnou závadu, která nemá vliv na jeho fungování.	NBD	336 h