

Obsah

1.	Katalogový list	2
2.	Popis služby	3
2.1	Požadavky na ServiceDesk nástroj	3
2.2	Životní cyklus ticketu	4
2.3	Kontaktní údaje	4
2.4	Ostatní	4
3.	Matice zodpovědností	6
4.	Kvalitativní parametry služby	7
4.1	Společné parametry a pravidla pro KPS	7
4.1.1	Celková provozní doba a Plná provozní doba	7
4.1.2	Místo dodání	7
4.1.3	Měření	7
4.2	Dostupnost SLA jednotky	8
4.2.1	Požadavky	8
4.2.2	Prahové hodnoty	8
4.3	Maximální doba jednotlivého výpadku ServiceDesk nástroje	8
4.3.1	Požadavky	8
4.3.2	Prahové hodnoty	8
5.	Předpoklady Služby	8
6.	Výjimky Služby	8
7.	Reportování	8
8.	System kreditace	9
9.	Předčasné ukončení služby	9

1. Katalogový list

Služba:	Poskytování ServiceDesk nástroje		
Krátký popis:	Poskytování ServiceDesk nástroje v podobě nástrojové podpory pro pracovníky L1 a L2 úrovně podpory řešení eSeL v nepřetržitém režimu 24x7. U ServiceDesk rozhraní se předpokládá lokalizace do českého jazyka.		
Parametry služby:	Služba je poskytována pro systém eSeL a je dostupná kdekoliv, tj. prostřednictvím internetu. Provozní doba poskytované služby je v režimu 24x7 s dostupností 99 %. Další kvalitativní parametry služby jsou definované v tomto katalogovém listu.		
Cena:	Třída	Jednotka	Jedn. cena *
	ServiceDesk nástroj	SPoC ^{za měsíc}	

SPoC (Single Point of Contact) – rozhraní ServiceDesk nástroje a jeho nastavení pro využití pracovníky L1 a L2 podpory.

*) Ceny budou do tabulky doplněny, po podpisu Smlouvy.

2. Popis služby

Katalogový list “Poskytování ServiceDesk nástroje” specifikuje rozsah a podmínky poskytování služby nástroje jednotného kontaktního místa Poskytovatele pro zajištění podpory systému eSeL.

Předmětem poskytované služby je poskytnutí nástroje jednotného kontaktního místa (SPoC – Single Point of Contact) a komunikačních kanálů pro uživatele služeb (obecně Objednatele). Veškeré požadavky týkající se konkrétních již Poskytovatelem poskytovaných služeb je možné podávat či řešit prostřednictvím ServiceDesk nástroje.

Příklady požadavků směřovaných na ServiceDesk (výčet není úplný):

- Standardní servisní požadavky a tickety, tak jak jsou definované pro jednotlivé služby a procesy.
- Požadavky na změnu služby či některých parametrů služby.
- Žádosti o zavedení nových služeb.
- Žádosti o ukončení poskytovaných služeb.
- Konzultace týkající se procesu poskytování podpory a komunikačních kanálů (zejména elektronické aplikace pro zadávání požadavků).
- Požadavky na reporting (včetně speciálních požadavků na vytvoření aktuálního přehledu řešených požadavků).
- Požadavky na informace o servisních požadavcích (způsob řešení, stav atd.)

Standardní komunikační kanály:

- Webové rozhraní ServiceDesk nástroje
- Elektronická pošta (e-mail)
- Telefon

Služba je charakterizována následujícími prvky:

- ServiceDesk nástroj slouží pro přijímání hlášení incidentů a obecně veškerých požadavků na služby poskytované Poskytovatelem v rámci podpory systému eSeL.
- V ServiceDesk nástroji dochází k iniciování řešení nahlášených závad/požadavků/incidentů atd. (dále jen ticketů), jejich řešení na úrovni L1 nebo L2 podpory a případné zpětné hlášení jejich vyřešení ohlašovatelí ticketu.
- Provádění průběžného monitoringu poskytované Služby a poskytování konzultací, týkajících se poskytované Služby.
- Služba je dostupná v režimu 24x7 a je realizována nástroji Poskytovatele.

Součástí této služby je poskytnutí SW a licencí úzce svázaných se zajištěním služby, SW a licence jsou vedeny v majetku Poskytovatele. Součástí služby není poskytování jiného software a licencí.

Detailní činnosti realizované v rámci L1 a L2 podpory systému eSeL jsou uvedené ve specifických katalogových listech.

2.1 Požadavky na ServiceDesk nástroj

Nástrojová podpora v podobě ServiceDesk nástroje, který bude, kromě dalších komunikačních kanálů, zajišťovat interakci mezi koncovým uživatelem a pracovníky L1/L2 podpory musí splnit následující požadavky Zadavatele:

- Jediné kontaktní místo pro uživatele služeb včetně partnerů, pro IT specialisty (řešitele) a externí dodavatele
- Poskytnout odpovídající rozhraní pro jednotlivé skupiny / role minimálně na úrovni uživatel, řešitel a administrátor

- Řízení a podpora procesů dle ITIL minimálně pro:
 - Incident management
 - Request fulfillment
 - Problem management
 - Change management
 - Release a Deployment management
 - Service-level management
 - Service Catalog
 - Knowledge management
 - Service Configuration and Asset management
- Konfigurace workflow pro jednotlivé procesy
- Vytvoření a údržba řešitelských skupin
- Schvalování v řešitelských slupinách pověřenými osobami
- Měření KPI, SLA a OLA + reportinAutomatické zpracování příchozího e-mailu a jeho transformace do záznamu (tiketu)
- Možnost napojení na monitorovací systém a zpracování informace o nedostupnosti / chybě monitorovaných parametrů včetně transformace informace do záznamu (tiketu)
- Dostupnost z Internetu pro interní i externí uživatele
- Kapacitní a licenční dimenzování nástroje pro následující počet uživatelů
 - Pilotní provoz přibližně 700 uživatelů

2.2 Životní cyklus ticketu

. Způsob práce s ticketem je obecně popsán procesem, do kterého ticket spadá (Incident – Incident management (Incidenty jsou nejčastěji zpracovávány požadavky ServiceDeskem), RFC – Change management, atd). Nejčastějším vstupem do ServiceDesku je informace o porušení požadovaných parametrů služby. Tato informace může být zadána přímo od uživatele přes GUI rozhraní ServiceDesk nástroje případně může přijít z monitorovacích nástrojů, kdy se může automaticky otevřít ticket rovnou v nástroji ServiceDesku

Následuje potvrzení ticketu pracovníky L1 podpory a prvotní analýza požadavku či vzniklé chyby. V závislosti na zjištěném ServiceDesk klasifikuje požadavek, volitelně informuje uživatele o předpokládané době uzavření požadavku a jestliže není L1 podpora schopna požadavek vyřešit předává na druhý stupeň technické podpory (L2).

Po celou dobu řešení je daná úroveň podpory odpovědná za daný ticket, jeho SLA parametry a komunikaci směrem k uživateli. Proto jsou veškeré potřebné informace dostupné v nástroji ServiceDesku v jednotné konfigurační databázi.

2.3 Kontaktní údaje

URL adresa ServiceDesk nástroje: bude doplněno

Kontaktní e-mail pro hlášení tiketů: bude doplněno

Kontaktní telefon na L1 podporu: bude doplněno

2.4 Ostatní

Provoz služby je procesně řízen následujícími procesy, jejichž vykonávání je zajištěné v rámci SD nástroje:

- správa incidentů (incident management – IM)

KL – Poskytování ServiceDesk nástroje

- plnění požadavků (request fulfilment – RF)
- řízení změn (change management – ChM)
- řízení nasazení (release and deployment management – RDM)

Pro jednotlivé procesy existuje kalendář s přehledem pravidelných servisních oken (profylaxe systémů) a mimořádných servisních oken (např. nasazení bezp. fixů, nasazení nových verzí v rámci procesu řízení změn a řízení nasazení) dostupný pro pracovníky L1 podpory.

Vykonávání těchto procesů je součástí této služby, resp. služeb L1 a L2 podpory a odměna za jejich výkon je zahrnuta v ceně za tyto služby.

3. Matice zodpovědností

Matice zodpovědností upřesňuje zodpovědnost za určité aktivity v rámci služby „Poskytování ServiceDesk nástroje“.

Legenda RACI matice:

R = Zodpovídá za provedení

A = Zodpovídá za rozhodnutí

C = Musí být konzultováno

I = Musí být informován

Činnost	Objednatel	Poskytovatel
Základní specifikace služby poskytování ServiceDesk nástroje	A	R, C
Změna nastavení služby a úprava parametrů včetně konzultačních činností	A	R, C
Iniciační nastavení služby dle požadavků Objednatele	A	R
Průběžná konfigurace služby		R
Reporting plnění služby		R

4. Kvalitativní parametry služby

4.1 Společné parametry a pravidla pro KPS

4.1.1 Celková provozní doba a Plná provozní doba

Celková provozní doba a Plná provozní doba pro příslušnou třídu služby jsou definované následující tabulkou:

Třída služeb	Celková provozní doba (Service time)	Plná provozní doba (Support time)
ServiceDesk nástroj	24x7	24x7

Celková provozní doba a Plná provozní doba

Celková provozní doba (Service time) představuje dobu, po kterou je provozován systém eSeL. Celková provozní doba je poskytována v čase 00:00 – 24:00. Do této doby se nezapočítávají servisní okna / plánované odstávky systému. Proti produkčnímu provozu je v rámci pilotního provozu snížena požadovaná dostupnost systému eSeL na 98 %.

Plná provozní doba (Support time) představuje dobu, po kterou je poskytována služba ServiceDesk nástroje. Plná provozní doba je poskytována v čase 00:00 – 24:00.

4.1.2 Místo dodání

Místem dodání služby „Poskytování ServiceDesk nástroje“ je rozhraní jednotného kontaktního místa ServiceDesku, tj. webového rozhraní aplikace.

4.1.3 Měření

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocení plnění poskytování ServiceDesk nástroje dle definované provozní doby měřením dostupnosti uživatelského rozhraní v monitorovacím nástroji. Případně dle objektivního prokázání Poskytovatelem nebo Objednatelem.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek incidentu: Časová značka výpadku ServiceDesku detekovaná v monitorovacím nástroji. V případě, že Výpadek začne před a pokračuje po začátku Celkové provozní doby, za začátek Výpadku se považuje začátek Celkové provozní doby. Kontrolní bod 2: Konec incidentu: Konec výpadku ServiceDesku detekovaný v monitorovacím nástroji. V případě, že Výpadek končí po konci Celkové provozní doby, je za konec Výpadku považovaný konec Celkové provozní doby.
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě dodání
Časový interval	Každý KPS (kvalitativní parametry služby) se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
SLA jednotka	ServiceDesk nástroj

4.2 Dostupnost SLA jednotky

4.2.1 Požadavky

Dostupnost je definována a reportována pro každou SLA jednotku, provozovanou v rámci této služby.

Výpadek je jakýkoliv výpadek, jehož délka a doba nebyla předem písemně schválena Objednatelem.

Dostupnost se počítá jako procentuální podíl času, ve kterém je SLA jednotka dostupná oproti Celkové provozní době.

4.2.2 Prahové hodnoty

DOSTUPNOST		
Třída služeb	Zelená (Green)	Červená (Red)
ServiceDesk nástroj	A ≥ 99,9 %	A < 99,9 %

4.3 Maximální doba jednotlivého výpadku ServiceDesk nástroje

4.3.1 Požadavky

V rámci poskytované služby je Poskytovatel povinen zajistit požadované parametry pro maximální dobu jednotlivého výpadku ServiceDesk nástroje.

Doba Výpadku je doba skutečného (změřeného) Výpadku.

Výpadek je jakýkoliv výpadek, jehož délka a doba nebyla předem písemně schválena Objednatelem.

Všechny funkce SLA jednotky musí být dostupné na konci Doby Výpadku.

4.3.2 Prahové hodnoty

NEDOSTUPNOST	
Maximální doba jednotlivého výpadku ServiceDesk nástroje	2 hodiny

5. Předpoklady Služby

Služba je poskytována Poskytovatelem jako součást dodávky služeb L1 a L2 podpory.

6. Výjimky Služby

Pro službu Poskytování ServiceDesk nástroje nejsou definovány výjimky.

7. Reportování

Report služby je dodáván na měsíčním základě.

Struktura reportu všech uvedených KPS pro každou službu, ke které se vztahuje tento SLA dokument	
Položka	Vysvětlení
Identifikace služby	Jednoznačné dohodnuté označení kontejneru.
Servisní třída	Kvalitativní třída dle tohoto SLA
SLA parametr Servisní třídy	Parametry třídy dle tohoto SLA

Struktura reportu všech uvedených KPS pro každou službu, ke které se vztahuje tento SLA dokument	
Položka	Vysvětlení
SLA prahová hodnota RG	Prahová hodnota parametru je označení služby za určité období určitou „barvou“ RG (Red/Červená, Green/Zelená), na základě které bude nebo nebude aplikována jednotlivá smluvní pokuta.
Hodnota – aktuální měsíc	Hodnota parametru v % a odpovídající RG pro stávající měsíc
Hodnota – měsíc-1	Hodnota parametru v % a odpovídající RG pro předchozí měsíc
Hodnota – měsíc-2	Hodnota parametru v % a odpovídající RG dva měsíce zpět
Prahová hodnota maximální doba jednotlivého výpadku	Prahová hodnota parametru
Hodnota – aktuální měsíc	Hodnota parametru pro zadané incidenty (splněno / nesplněno)
Kreditace aktuální měsíc	Informace, zda se na službu v daný měsíc uplatní smluvní pokuta či nikoliv
Komentář	-

8. Systém kreditace

Princip aplikace smluvní pokuty za nedodržení parametrů služby se určuje podle ustanovení odpovídajících článků Smlouvy s Implementátorem řešení eSeL.

9. Předčasné ukončení služby

Předčasné ukončení služby v důsledku předčasného ukončení celého smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Objednatelem není definováno v rámci tohoto KL (je definováno ve Smlouvě mezi Poskytovatelem a Objednatelem).

Služba popsaná tímto katalogovým listem nemá speciální podmínky týkající se předčasného ukončení.