

Příloha č. 3 – Specifikace nabídky

Provozní režimy:

- **Provozní správa** – pravidelná kontrola Prvků IT prostřednictvím Monitoringu, (a) nebo Vzdáleného připojení pracovníkem Poskytovatele (*kontrola/profylaxe*) a údržba Prvku (ů) IT (*aktualizace/update/service packy/patche dle definované četnosti viz tabulka výše*).
- **Pravidelná kontrola** – základní úroveň servisní podpory prvku (ů) IT prostřednictvím Monitoringu, (a) nebo vzdáleného připojení pracovníkem Poskytovatele (*kontrola/profylaxe*).
- **Monitoring** – základní úroveň servisní podpory Prvku (ů) IT prostřednictvím Monitoringu.
- **Integrační podpora** – poskytnutí součinnosti (předání informací Třetí straně a koordinace řešení) s dodavateli aplikací Třetích stran
- **Reaktivní podpora** – podpora při řešení Incidentů.

Na ostatní prvky IT zde neuvedené, poskytne Poskytovatel součinnost pro řešení po předchozí dohodě s Objednatelem a bez garantované doby zahájení řešení.

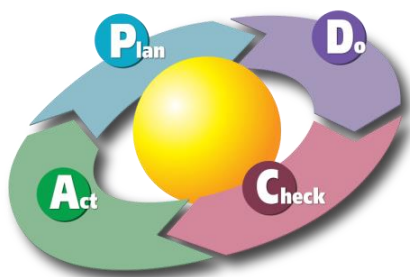
Aktuální seznam firemních certifikací naleznete na webových stránkách společnosti:

<http://www.autocont.cz/klicova-partnerstvi-a-certifikace/certifikace>

1 Záruka kvality poskytovaných IT služeb

AUTOCONT je certifikován podle normy **ISO 9001 Systém řízení jakosti** v oblasti poskytování servisu a služeb. Všechny procesy související s poskytováním servisu a služeb jsou řízeny v souladu s normami ISO9001:2001 respektive mezinárodně uznávaným rámcem pro správu služeb ITIL. Je tak zajištěna vysoká odbornost poskytovaných služeb a standardizovaná kvalita a stálost jejich provedení.

Jsme si plně vědomi požadavků zákazníků a snažíme se nabídnout širokou škálu služeb s nejvyšší kvalitou, podpořenou zejména procesním zpracováním podpory rámcem ITIL, potvrzeným certifikátem na normu **ISO 20000 Systém řízení při poskytování IT služeb**, dále pak také týmem technologicky a technicky vyškolených odborníků, kteří svou odbornost mají podloženou certifikáty několika desítek partnerských společností.



Poskytované služby jsou interně nastaveny dle ISO 20000 kde základním principem je **Demingův cyklus PDCA** (anglicky: Plan, Do, Check, Act, tedy plánování, provádění, kontrola a akce). Při zprovoznování a následném běhu služeb tedy plánujeme potřebné zdroje a jejich kapacity, pravidelně měříme a vyhodnocujeme jejich využití a dosažení interně a externě nastavených SLA tak aby zákazníkům byla poskytována požadovaná kvalita služeb. V případě, že při vyhodnocení zjistíme nedostatky, je ihned zahájen běh opatření, které vedou k nápravě. Nad těmito opatřeními a celým během těchto procesů pak bdí interní manažer kvality.

Společnost AUTOCONT a.s. získala certifikaci dle normy **ISO 27001 Systém managementu bezpečnosti informací**. Tato norma ověřuje a garantuje, že zpracování informací a jejich zabezpečení odpovídá nejvyšším požadovaným standardům. Společnost AUTOCONT a.s. je tak jedna z prvních v ČR, která garantuje kvalitu poskytovaných IT služeb dle normy ISO 20000 a současně vysokou bezpečnost zpracovávaných informací v souladu s požadavky ISO 27001. Ve smluvní části jsme plně v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů – **General Data Protection Regulation** neboli tzv. **GDPR** (zákon č.101/200 Sb., Nařízení Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č.2016/679).

1.1 Rozsáhlá pobočková síť

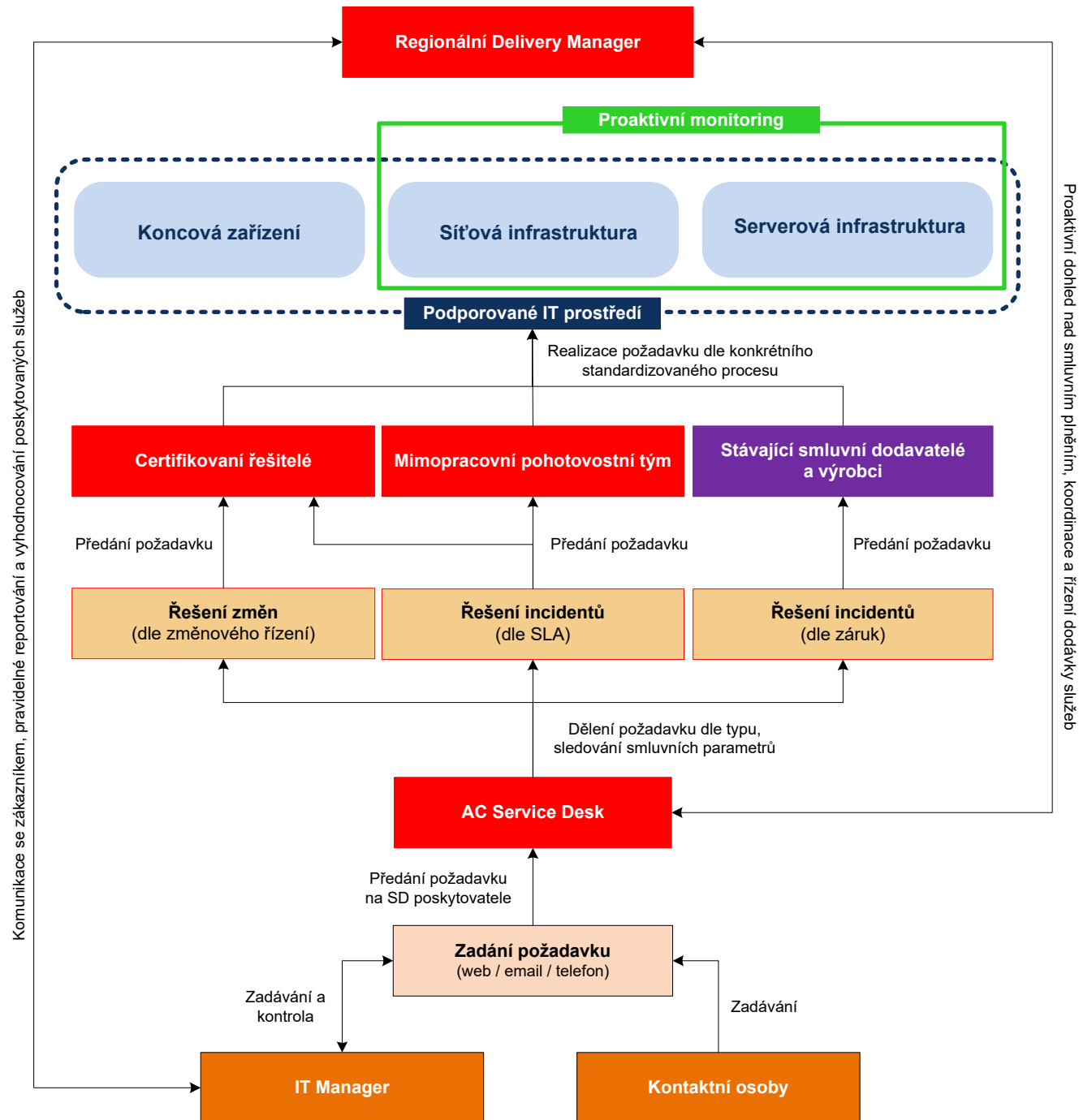
AUTOCONT v současné době pokrývá následující lokality:

Praha, Brno, Ostrava, České Budějovice, Olomouc, Jihlava, Plzeň, Karlovy Vary, Teplice, Liberec, Pardubice, Smiřice, Zlín, Žďár n. S., Kolín, Havlíčkův Brod, Boskovice, Bratislava, Košice, Žilina, Banská Bystrica, Prešov a Trenčín.



1.2 Obecné schéma poskytování servisních služeb

Servisní služby poskytujeme dle ověřených standardů, které odráží níže uvedené obecné schéma komunikační matice řešení požadavků.



2 Popis servisních služeb IT

V této kapitole uvádíme detailní popis nabízených služeb, který odpovídá požadavkům zákazníka.

2.1 Převzetí do podpory

Převzetí prostředí do podpory proběhne na začátku smlouvy jako samostatná fáze v rozsahu 30 dnů. Fáze převzetí do podpory zahrnuje podrobné zmapování IT prostředí společnosti objednatele, převzetí existujících dokumentů, vytvoření standardní provozní dokumentace prostředí, nastavení základních procesů v Service Desk včetně, monitoringu. V této fázi se předpokládá komunikace s interním IT objednatele při popisování a dokumentování prostředí. Tato fáze začíná faktickým převzetím přístupových práv. Na konci fáze AC poskytuje zakoupené služby a řeší požadavky.

2.2 Centrální kontaktní bod

- Hlavní přístupový a komunikační bod je Servis Desk Poskytovatele, který zajišťuje komunikaci a předává Požadavky na řešitelské týmy, koordinuje Třetí strany. Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:
 - telefonicky: + 420 910 971 594
 - prostřednictvím e-mailu: sd_sc@autocont.cz
 - přes webové rozhraní: <https://acservicedesk.autocont.cz> - ze strany Poskytovatele bude Kontaktním osobám Objednatele odeslána elektronicky individuální pozvánka pro přístup a registraci do Servis Deskového portálu Poskytovatele

Obsahem Služby je:

- příjem Požadavků,
 - předání na řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a Třetí strany (např. výrobce),
 - sledování životního cyklu Požadavků,
 - standardní Report,
 - administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelém akceptovaném vyřešení,
- Za vyřešený se považuje každý Požadavek, jehož vyřešení bylo akceptováno Kontaktní osobou Objednatele. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Kontaktní osoba akceptovala vyřešení Požadavku tehdy, pokud nevznese k jeho vyřešení připomínky ve lhůtě pěti pracovních dnů po písemné výzvě k Akceptaci vyřešení předmětného Požadavku.

2.3 Řízení a koordinace servisních služeb

Na garanci kvality dohlíží přidělený Service Delivery Manager Poskytovatele. Koordinuje dodávku servisních služeb, zajišťuje vyhodnocování nastavených pravidel a procesů, dbá nad kvalitou poskytovaných servisních služeb, řídí a kontroluje dodávky servisních služeb s třetími stranami, zajišťuje statistické výstupní informace (reporty), které předkládá dle nastaveného smluvního plnění Objednateli a proaktivně identifikuje možnosti zlepšení dodávky poskytovaných servisních služeb.

2.4 Garance reakce Poskytovatele na Incidenty pod SLA

Jedná se o dobu, do kdy musí dojít k „první reakci“ ze strany Poskytovatele směřující k řešení incidentu (prokazatelná odezva je např. e-mailové potvrzení ohlášení v Service Deskovém portálu Poskytovatele). Cílem je poskytnout Objednateli jistotu, že se sděleným incidentem Poskytovatel bude zabývat. Poskytovatel podle SLA zajišťuje určitou garantovanou úroveň služeb.

2.5 Monitoring

- Služba Monitoringu poskytuje proaktivní dohled nad Prvky IT pomocí SW nástroje s důrazem na celkovou funkčnost Informačního systému Objednatele. Pracovníci dohledového centra Poskytovatele jsou pomocí

nástroje pro Monitoring informování o mezních situacích, aby následně mohli tento stav buď nahlásit Kontaktním osobám v rámci Servisního kalendáře, nebo v dohodnutých případech založit Požadavek a iniciovat dodávku odpovídajících Servisních služeb v rámci Servisního kalendáře.

- Poskytování této Servisní služby je podmíněno funkčním Vzdáleným přístupem pro Monitoring.
- Nasazení Monitoringu probíhá zpravidla do 10 Pracovních dní od začátku platnosti Smlouvy, konkrétní termín instalace je stanoven dohodou smluvních stran. Následně proběhne odsouhlasení monitorovaných parametrů oběma smluvními stranami.
- Počet testovaných parametrů v rámci této Servisní služby je standardně do 500 testů (1 test = jeden monitorovaný parametr na jednom Prvku IT).

2.6 Řešení Incidentů

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k Incidentu. Obsahem této Servisní služby je reakce Poskytovatele na Incidenty dle jejich priority a zahájení řešení v rámci Servisního kalendáře. Práce prováděné po dohodě mimo Servisní kalendář nespádají pod SLA. V případě, že není Objednatel uveden konkrétní úroveň SLA, platí, že SLA pro daný Incident je v kategorii C.

Požadavek na provedení této Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

Zahájení řešení je primárně poskytováno Vzdáleným připojením pracovníka Poskytovatele. Pokud to technická povaha řešení Požadavku neumožňuje, je po domluvě s Kontaktní osobou Objednatele realizován on-site výjezd ve sjednaném a oboustranně odsouhlaseném termínu. On-site výjezd Poskytovatele je zpoplatněn nad rámec paušální platby

2.6.1 Podpora při řešení Změn

Servisní služba je poskytována pracovníky Poskytovatele v případech, kdy je plánována Změna v Informačním systému. Postupuje se dle Pravidel změnového řízení, které zahrnuje všechny potřebné kroky. Servisní službu lze vyžádat prostřednictvím zadání Změnového požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

Klasifikace Změny (Změnového požadavku)

Základní Pravidla změnového řízení (Projektově řízená Změna):

Principy změnového řízení se aplikují v případě, kdy je plánována konkrétní Změna, která může ovlivnit dostupnost provozního prostředí IT infrastruktury Objednatele.

1. **Inicializace** změnového řízení může být jak ze strany Objednatele, tak Poskytovatele. Objednatel zadáním Změnového požadavku do Servis Desku Poskytovatele, Poskytovatel odesláním návrhu na Změnu na odpovědné osoby Objednatele. Součástí Změnového požadavku musí být její specifikace, zdůvodnění a doplnění případných dalších relevantních informací.
2. **Ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku – potvrzení** relevantnosti Požadavku, zhodnocení úplnosti zadaných informací, doplnění informací ve spolupráci se žadatelem Změny. Odmítnutí Změny z důvodu neschválení, neúplnosti poskytnutých informací nebo Změn mimo smluvního plnění.
3. **Posouzení Změnového požadavku** – Poskytovatel posoudí Požadavek na Změnu z hlediska závislosti Požadavků, proveditelnosti, rizik a dopadů na funkci a úroveň poskytovaných Služeb a jednotlivých komponent. Poskytovatel vydá doporučení, které Změny realizovat a které nikoliv, včetně doporučení související s realizací Požadavků. Poskytovatel upozorní Objednatele na rizika související s implementací konkrétní Změny.
4. **Přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu** – na základě posouzení Požadavku na Změnu rozhodne Objednatel o tom, které Požadavky jsou přijaty, odmítnuty nebo odloženy.
5. **Zpracování analýzy Požadavků na Změnu a postup realizace Změny** – Poskytovatel zpracuje analýzu Požadavků spojených s realizací konkrétní Změny, stanoví časovou náročnost (v člověkohodinách, nebo člověkodnech) a navrhne harmonogram realizace Změny včetně odpovědností.
6. **Schválení realizace Změny** – Odpovědná osoba Objednatele schválí realizaci Změny, nebo vrátí k dopracování analýzu Požadavků na Změnu a postup realizace Změny.

7. **Realizace Změny** – vlastní realizace Změny dle akceptovaných podkladů.
8. **Akceptace realizace** – Objednatel akceptuje realizovanou Změnu z pohledu splnění Požadavků, které byly na Změnu kladeny.
9. **Zhodnocení Změny** – vyhodnocení úspěšnosti provedené Změny. Vyhodnocení je promítnuto do doporučení na zlepšení procesu řízení Změn.

2.6.2 Poskytování konzultací

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele. Konzultací se rozumí telefonická či emailová rada k Prvkům IT, a služby bezpečnostního manažera, která nepřesáhne 30 minut.

Požadavek na provedení Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Konzultačního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

2.6.3 Vymezení Servisních služeb

Obsahem Servisních služeb není:

- zabezpečení dat na datových nosičích Objednatele, které jsou umístěné v lokalitě Objednatele, nebo u Třetích stran,
- podpora aplikací Třetích stran, nedodaných Poskytovatelem, pokud se smluvní strany výslovně nedohodly v konkrétním případě jinak,

Na Prvky IT v režimu Provozní správy Poskytovatele, ke kterým mají koncoví uživatelé Objednatele, nebo Třetí strany administrátorská oprávnění, může být Poskytovatelem účtována pracnost při řešení Incidentu nad rámec paušální platby dle jednotkových sazeb dle bodu 2.6.4.

V rámci řešení Požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců hardware i software a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce (např. maintenance, carepack, support atd.).

Na hardware a software, který již není podporován výrobcem, negarantuje Poskytovatel dostupnost podpory, dílů, dostupnost aktualizací firmware a nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky Informačního systému Objednatele.

Servisní služby nezahrnují náhradní díly, pokud není výslovně uvedeno jinak. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců, nebo Třetích stran.

Podpora hardware je pouze do úrovně záruk zakoupených Objednatelem pro daný Prvek IT. U Prvků IT, kde není Poskytovatel zároveň autorizovaným servisním partnerem výrobce, je poskytována pouze součinnost k řešení Vady hardware.

V rámci řešení některých Požadavků může být zahájení řešení prodlouženo o dobu reakce a součinnost Třetí strany (např. výměna prvku v návaznosti na předplacené služby HW podpory daného výrobce, analýza logu, servisní podporu výrobce, vydání neveřejného opravného balíčku apod.).

2.6.4 Jednotkové sazby pro Servisní služby nad rámec paušální platby

Typ požadavku – Serverová a síťová infrastruktura	Hodnota (Cena bez DPH)	Měrná jednotka
Centrální kontaktní bod **– příplatek za překročení počtu Požadavků (servisních zakázek) • za každých dalších 5 (pět) Požadavků (servisních zakázek)	+ 1 500 Kč	Fakturační období
Změnový požadavek ***	1 750 Kč	Člověkohodina
Konzultační požadavek ***	1 750 Kč	Člověkohodina
Incident kategorie "A"	2 300 Kč	Člověkohodina
Incident kategorie "B"	1 900 Kč	Člověkohodina
Incident kategorie "C"	1 500 Kč	Člověkohodina
Dopravné po městě	390 Kč	Výjezd
Dopravné mimo město	16 Kč	Km
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v PO-PÁ ****	50 %	Člověkohodina
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v SO-NE a Svátek ****	90 %	Člověkohodina

** Účtuje se dle skutečného počtu zpracovaných Požadavků (servisních zakázek) za fakturační období, evidovaných v elektronickém systému Poskytovatele.

*** Požadavky jsou standardně řešeny pouze v Servisním kalendáři 9x5 (Po – Pá od 8:00 do 17:00 hodin)

**** Slouží pro případ, kdy řešení Incidentu si vyžaduje pokračování Plnění mimo Servisní kalendář daný touto Smlouvou. Musí být odsouhlaseno oběma smluvními stranami.

Při hodinových sazbách za práci u Objednatele se účtuje každá započatá půlhodina.

Typ požadavku – Koncová zařízení	Hodnota (Cena bez DPH)	Měrná jednotka
Změnový požadavek***	1 300 Kč	Člověkohodina
Konzultační požadavek***	1 300 Kč	Člověkohodina
Uživatelská podpora – Hotline ***	1 300 Kč	Člověkohodina
Incident kategorie "B"	1 500 Kč	Člověkohodina
Incident kategorie "C"	1 300 Kč	Člověkohodina
Dopravné po městě	390 Kč	Výjezd
Dopravné mimo město	16 Kč	Km
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v PO-PÁ ****	50 %	Člověkohodina
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v SO-NE a Svátek ****	90 %	Člověkohodina

*** Požadavky jsou standardně řešeny pouze v Servisním kalendáři 9x5 (Po – Pá od 8:00 do 17:00 hodin)

**** Slouží pro případ, kdy řešení Incidentu si vyžaduje pokračování Plnění mimo Servisní kalendář daný touto Smlouvou. Musí být odsouhlaseno oběma smluvními stranami.

Při hodinových sazbách za práci u Objednatele se účtuje každá započatá půlhodina.