

Katalogový list 002 - Základní funkce Service Desk		
Kategorie služby	Operativní služba	
Kód služby	001	
Název služby	Základní funkce Service Desk	
Popis služby	Cílem služby je poskytnout Objednateli efektivní komunikační rozhraní se servisním týmem Poskytovatele, evidovat stav jeho tiketů a plnění SLA.	
Parametry služby		
HW / SW / Funkční celek	Rozsah zaručeného provozu služby	Reakční doba (v minutách)
Všechny viz <u>Příloha I</u>	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	30
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato Hardware /Software / funkční celek)		
Kód HW / SW / funkčního celku	Popis	
Všechny viz <u>Příloha I</u>	Infrastruktura STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik	
Detailní popis		
<p>Zadavatel je oprávněná osoba určená Objednatel pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Osobou oprávněnou zadávat za Objednatele požadavky na konzultační služby je zmocněnec pro jednání věcná a technická.</p> <p>Servisní hodiny – časové vymezení období, kdy je služba 001 – Základní funkce SD poskytována v těchto možných parametrech:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 x 9 = v pracovní den (Po-Pá) od 8 do 17 hod. • 5 x 12 = v pracovní den (Po-Pá) od 7 do 19 hod. • 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně <p>Reakční doba: reakce na založení požadavku v pracovních minutách. Reakcí se rozumí registrace požadavku Zadavatele do systému SD Poskytovatele včetně informování Zadavatele.</p> <p>Tiket je evidovaný požadavek Zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Požadavek přiřazen (Assigned) – požadavek Zadavatele byl přiřazen technikovi, který ho začne řešit; ▪ Požadavek v řešení (Working in progress) – na požadavku Zadavatele se právě pracuje; ▪ Požadavek v čekání (Pending) – nabývá dvou podstavů: <ul style="list-style-type: none"> ▪ čeká se na vyjádření Zadavatele (Request information), ▪ čeká na dodávku třetí strany (Parts), ▪ Požadavek vyřešen (Resolved) – požadavek byl ze strany Poskytovatele ukončen, ▪ Požadavek uzavřen (Closed) – ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatele. <p>O změně stavu tiketu je Zadavatele notifikován e-mailem.</p> <p>Služba obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ založení tiketu: <ul style="list-style-type: none"> ▪ na základě telefonického hovoru; 		

- na základě zaslaného e-mailu;
- na základě přímého zadání přes webové rozhraní SD Poskytovatele;
- řízení stavu tiketu a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikaci Zadavatele o změnách stavu jeho tiketu;
- notifikaci Zadavatele o garantovaných termínech na vyřešení tiketu;
- měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Objednateli;
- koordinační schůzky Poskytovatele se zástupci Objednatele pro operativní a rozvojovou optimalizaci poskytovaných služeb.

Rozsah a parametry služby

Poskytovatel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat základní služby Service Desk (SD) v ujednané kvalitě a objemu pro definované funkční celky dle zde uvedené tabulky.

Specifika rozsahu

Konkrétní parametry SD jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Objednatele.

Parametry služby (Servisní hodiny, Reakční doba) mohou být pro specifické typy požadavků (časově kritické) modifikovány navazujícími servisními službami, zejména pak službou 002 - Řešení incidentů.

Reakční doba pro službu 002 Řešení incidentů zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.

Specifická součinnost pro službu

Poskytnutí přehledu oprávněných osob Objednatelem Poskytovateli dle potřeby.

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli.

V rámci služby jsou poskytovány reporty:

- report za sledované období (měsíc);
- detailní report řešení konkrétního tiketu na vyžádání Objednatele.

Reporty obsahují:

- report počtu požadavků;
- report počtu požadavků dle typu služby a dle funkčních celků;
- report dodržení SLA parametrů jednotlivých poskytovaných služeb.

Omezení služby

Služba je poskytována na SW / HW / funkční celky dle tabulky Parametry služby.

Cena

viz Smlouva