

Příloha č. 1- oblast B) – Smlouva o poskytování IT služeb

KATALOGOVÝ LIST SLUŽBY HelpDesk

Název služby	Zajištění služby HelpDesk		
Označení	HELPDESK		
Vlastník ICT služby ¹	Dodavatel, odd. 410020 – Uživatelská podpora		
Popis služby			
Hlavní ICT komponenty ²	-		
Rozsah činností ³	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zajištění odborné technické podpory v oblasti dohledového pracoviště HelpDesk – 1st level support. 2. Zadávání požadavků do aplikace HelpDesk / ServiceDesk, které uživatelé objednatelé zadali jinými komunikačními kanály (telefon, email, osobně) a na základě incidentů zjištěných dohledovým pracovištěm. 3. Zajištění zachycení incidentů uživatelů a jejich delegace na řešitele. 4. Zajištění zachycení požadavků uživatelů a jejich delegace na schvalovatele. 5. Podílení se na řešení incidentů a eskalace požadavků dle struktury podpory (řešitelské skupiny). 6. Poskytnutí plné funkcionality pro incident management, správu požadavků na službu, řízení eskalací a bázi znalostí. 7. Vzdálená odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti. 8. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu VT pomocí vzdáleného připojení ke koncové stanici. 9. Řízení a správa každého incidentu a požadavku po celou dobu jeho životního cyklu. 10. Sledování a optimalizace workflow v rámci HelpDesku / ServiceDesku na základě rutinního provozu. 11. Evidence všech požadavků a incidentů zpracovávaných dohledovým pracovištěm HelpDesk a budování znalostní báze. 12. Vyhodnocování úrovně poskytované podpory na základě předem připravených reportů a statistik (měsíčně). 		
Výjimky a omezení			
Business zákazníci			
Finanční parametry			
Jednotková cena	14000,- Kč měsíčně v paušálu		
Metrika pro výpočet ceny	14000,- Kč za člověkodenní krát 4 dny podpory vzdáleně		
Kvalitativní parametry služby			
Úroveň podpory ⁴	Jiná		
Nestandardní úroveň podpory ⁵	Režim podpory	5x8 hod. vzdáleně týdně	
	Čas poskytování	8:00-16:00	
	Doba odezvy na incident	60 min	
	Doba řešení incidentu	Kategorie A	8 hod.
Kategorie B		16 hod.	



		Kategorie C	30 prac. dní
Servisní okno			
Max. doba přerušeni	Definovat pouze na základě požadavku byznysu		
Max. počet výpadků	Definovat pouze na základě požadavku byznysu		
Monitoring a reporting parametrů služby			
Monitoring	Nástroj monitoringu	Standardní nástroje DP	
	Specifikace nástroje ⁶	HelpDesk VT / ServiceDesk	
	Předmět monitoringu ⁷	Sledování doby převzetí a řešení incidentů a požadavků na službu.	
	Časové vymezení výpadku ⁸	Začátek Výpadku: Časová značka hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je nedostupná“ Konec Výpadku: První následující pravdivé hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je dostupná“	
	Obsahové vymezení ⁹	Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.	
Reporting	Nástroj reportingu	Standardní nástroje DP	
	Specifikace nástroje ¹⁰	HelpDesk VT/ Service Desk	
	Předmět reportingu ¹¹	Sledování doby převzetí a řešení incidentů a požadavků, Sledování počtu incidentů a požadavků.	
	Časový interval ¹²	Počet incidentů / požadavků – týdně, Celková dostupnost služby – měsíčně apod.	

Činnosti / služby na vyžádání ¹³			
Název oblasti služby	Popis služby	Přístupnost služby	Max. doba řešení

Vysvětlivky:

- 1 – osoba zodpovědná mj. za aktuálnost a správnost definice vlastněné ICT služby
- 2 – u aplikačních služeb se jedná o 1 či více aplikací; u infrastrukturních ICT služeb se jedná o specifické HW komponenty
- 3 – popis činností vykonávaných v rámci dané ICT služby
- 4 – garantovaná úroveň podpory poskytovaná koncovému uživateli služby
- 5 – vyplnit pouze v případě, že v poli „Úroveň podpory“ je zvoleno „Jiná“
- 6 – bližší specifikace nástroje, který je využit pro monitorování dané služby
- 7 – specifikace komponent / prvků, které se pro danou službu monitorují
- 8 – čím je identifikován začátek a konec výpadku dané služby
- 9 – specifikace vymezení měření dostupnosti dané služby
- 10 – bližší specifikace nástroje, který je využit pro reportování dané služby
- 11 – definice předmětu tj. co se pro danou službu reportuje
- 12 – specifikace intervalu reportování předmětu reportingu
- 13 – přehled jednotlivých požadavků (service request) poskytovaných prostřednictvím SD v rámci servisního katalogu

