

Specifikace poptávaných služeb, které bude obsahovat nabídka

PROAKTIVNÍ SLUŽBY

Odborné semináře (workshopy) – jsou požadovány specializované odborné prezentace a technická školení vycházející z požadavků Plzeňského kraje na rozvoj ICT. Jejich rozsah, téma a obsah bude specifikován podle konkrétní potřeby.

Podpůrná asistence - krátkodobé poradenství a pomoc bude zahrnovat poradenskou podporu při problémech s návrhem, vývojem a nasazením nových produktů do provozního prostředí. Tyto služby mohou být rovněž požadovány při ad-hoc vzniklých požadavcích na nasazení nových systémů a aplikací, a to jak systémů společnosti Microsoft, tak i systémů a aplikací třetích stran, které mají dopad na systémy Microsoft.

Prověrky technologického stavu prostředí (healthcheck) – testování stavu ICT infrastruktury, identifikace aktuálních a možných budoucích problémů.

Risk Assessment Program – programy zaměřené na stabilizaci prostředí.

Podpora produktů připravovaných k provoznímu nasazení – možnost testování nových verzí a pomoc při plánování jejich nasazení.

Technické služby a informace – proaktivní informace a plánovací služby, zaměřené na redukci nákladů na správu a podporu systémů. Půjde zejména o předávání informací pro testování oprav, hotfixů a servicepacků před jejich nasazením do provozního prostředí.

Online přístup k informacím – je požadován online přístup na portál, nabízející nejnovější technické informace o produktech Microsoft, znalostní bázi (KnowledgeBase) a nástroje pro řešení problémů. Dále je požadována možnost odběru bulletinů s informacemi o bezpečnostních rizicích, datumech zveřejňování oprav, hotfixů apod., šablony dokumentů pro přípravu projektů a postupy „best practices“.

ŘÍZENÍ SLUŽEB

Technický account management

Přidělený zodpovědný Technický Account Manager (TAM), který úzce spolupracuje s řídícími a technickými pracovníky vaší organizace (CSM). TAM zajistí, že služba Premier Support pokryje přesně potřeby vaší společnosti. TAM pravidelně komunikuje s CSM nebo jinými určenými pracovníky, informuje je o průběhu řešení problémů, poskytuje informace o stavu čerpání služeb, spolupracuje při plánování čerpání proaktivních služeb (Service Delivery Plan), organizuje školení a workshopy podle vašich potřeb a požadavků, vyhledává a doručuje proaktivní informace a představuje styčný bod pro komunikaci mezi vaší organizací a společnostmi Microsoft v oblastech, definovaných Popisem služeb podpory Microsoft Premier Support.

REAKTIVNÍ SLUŽBY

Podpora při řešení problémů (reaktivní support)

V rámci služeb Premier Support je požadován přístup ke špičkovým expertům společnosti Microsoft pro podporu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu pro rychlá a přesná řešení všech problémů, souvisejících s provozem počítačových systémů a technologií, vyvíjených a dodávaných společnostmi Microsoft.

Požadavek na službu bude možné podat telefonicky nebo elektronickou cestou přes webové stránky podpory Premier Support. Incidenty závažnosti 1 a 2 se budou podávat pouze telefonicky.

Reakční doba a povinnosti obou stran

Důležitost	Popis situace u zákazníka	Očekávaná reakce Microsoft	Očekávaná reakce zákazník
1	- Katastrofická – velmi vzácná - Katastrofický výpadek systému, sítě, serveru nebo kritické aplikace mající vliv na celý podnik. - Katastrofické jak rozsahem, tak i mírou rizika.	- reakce na 1. telefonát do max. 1 hodiny - urychlená eskalace k Microsoft product group - informování vyššího managementu společnosti Microsoft	- přiřazení vhodných zdrojů pro zajištění non-stop činnosti (24x7) - zrychlené spolupráce a reakce z orgánu pro řízení změn a informování vyššího managementu v dané oblasti činnosti zákazníka
A	- Kritická - Výpadek systému, sítě, serveru nebo kritické aplikace, kdy situace závažně zasahuje produkci, provoz, vývoj a/nebo profitabilitu. - Kritický obchodní dopad pro vaši společnost.	- reakce na 1. telefonát do max. 1 hodiny - non-stop snaha nalézt řešení (24x7) - informování vyššího managementu společnosti Microsoft	- přiřazení vhodných zdrojů pro zajištění non-stop činnosti (24x7) - zrychlená spolupráce a reakce z orgánu pro řízení změn a informování managementu
B	- Urgentní - Problém vysokého dopadu, kde produkce provádí svou činnost, ale ve významně zhoršeném režimu - Problém má dopad na dlouhodobou produktivitu, ale nezpůsobuje okamžité přerušení činnosti.	- reakce do max. 2 hodin - snaha nalézt řešení v pracovní době¹, případně 24x7	- přiřazení vhodných zdrojů pro zajištění non-stop činnosti v pracovní době¹ - spolupráce a reakce z orgánu pro řízení změn během 4 pracovních hodin
C	- DŮLEŽITÁ – NEJBĚŽNĚJŠÍ / VÝCHOZÍ ÚROVEŇ - Závažný problém bez významného dopadu na současnou produktivitu pro zákazníka	- reakce do max. 4 hodin - snaha nalézt řešení pouze v pracovní době¹	- přesné kontaktní údaje odpovědné osoby - schopnost reagovat do 24 hodin

¹ Pracovní doba (hodiny) je od 9.00 do 17.30, pondělí až pátek, kromě státem uznaných svátků.

Shrnutí

Rozsah služeb je koncipován na celou dobu účinnosti smlouvy tj. 36 měsíců.

Rozdělení služeb v rámci kontraktu nejsou závazné a je možné je v průběhu platnosti kontraktu po vzájemné dohodě a rekalkulaci využít na jakékoliv jiné služby poskytované prostřednictvím Premier Supportu za předpokladu, že to bude vyžadovat akutní stav jiné technologie nebo jiný prioritní požadavek vedení Plzeňského kraje. Proaktivní hodiny bude možné v průběhu účinnosti smlouvy částečně převést na hodiny Reaktivní.

Rozsah služeb Premier Support Service na 36 měsíců

Oblast služeb	Popis	Rozsah
PROAKTIVNÍ SLUŽBY	RAP as a Service	0
	Proaktivní konzultace, poradenství, řešení dotazů - počet hodin	240
	Počet proaktivních hodin získaných z SA benefitů 24x7	0
	Měsíční HotFix Report	ANO
REAKTIVNÍ SLUŽBY	Počet hodin - 24x7 podpora řešení problémů	15
	Počet hodin řešení problémů získaných z SA benefitů 24x7	0
	Možnost eskalace Crit-Sit	ANO
	ROSS: Rapid Onsite Support Services	ANO
	Možnost dokoupení hodin	ANO
ŘÍZENÍ DODÁVEK SLUŽEB	Profilace informací	ANO
	Plánování aktivit	ANO
	Reporting	ANO
	Řízení zdrojů a dodávek služeb	ANO
	Úroveň řízení služeb	Dedikovaná
	Správa a řízení eskalací	24x7
	Onsite Account Management Services	Zahrnuto
INFORMAČNÍ SLUŽBY	Přístup k Microsoft Premier Online	ANO
	Účast na odborných Premier akcích	3
	Účast na konferenci TechEd	NE
	Dostupnost služby TechNet	NE