

SERVICE LEVEL AGREEMENT PŘEHLED POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Při poskytování našich služeb se snažíme rozumět unikátním potřebám a očekáváním našich zákazníků, které vycházejí z jejich velikosti, místa působení, podnikatelského zaměření a strategie. Z pohledu přínosu maximální přidané hodnoty jsme naše služby rozdělili do tří základních kategorií: Bronze, Silver a Gold. V těchto kategoriích nabízíme služby s dostupností 8x5 a 24x7.

Každá kategorie nabízí kombinaci individuálních služeb, které se zaměřují na nejkritičtější potřeby v rámci každodenního provozu IT.

Naše široce škálovatelné servisní portfolio nám umožňuje flexibilně navrhnout strukturu požadované služby, a proto dokážeme finální design upravit přesně na míru vašim specifickým požadavkům.

NÁZEV SLUŽBY		BRONZE	SILVER	GOLD
TECHNICKÁ PODPORA	Pokrytí	24/7	24/7	24/7
	Doba odezvy	2 hodiny	1 hodina	0,5 hodiny
	Doba řešení - Priorita 1	NBD	6 hodin	4 hodiny
	Doba řešení - Priorita 2	48 hodin	NBD	12 hodin
	Doba řešení - Priorita 3	72 hodin	72 hodin	36 hodin
	Doba řešení - Priorita 4	120 hodin	96 hodin	76 hodin
Account Delivery Manager		Sdílený	Sdílený	Dedikovaný
Pravidelná setkání		Ročně	Kvartálně	Měsíčně
Service Desk		✓	✓	✓
Monitoring		✓	✓	✓
Management podpory zařízení		✓	✓	✓
Management reklamací		✓	✓	✓
IT konzultace		✓	✓	✓
Management náhradních dílů		✗	✓	✓
Management výměny hardware		✗	✓	✓
Kritické aktualizace		✗	✗	✓
Profylaxe		✗	✗	✓

SERVICE DESK

Soitron Service Desk představuje centrální kontaktní bod, na který mohou naši zákazníci směřovat všechny svoje požadavky související s poskytovanými službami v rámci smluvně pokrytých IT řešení. Tým technických expertů je k dispozici v režimu **24x7 bez ohledu na geografickou lokalitu vašich provozů či poboček**. Klientské požadavky jsou přijímány formou telefonu, e-mailu, případně prostřednictvím webového servisního portálu. Všechny servisní požadavky jsou spravovány v prostředí ITSM nástroje, který je v privátním

zabezpečeném režimu dostupný i oprávněným osobám na straně klientů. Kromě náhledu na řešené servisní požadavky a možnosti jejich aktualizace je zde rovněž přístup ke klíčovým metrikám a reportům vypovídajícím o kvalitě poskytovaných služeb. Pro zabezpečení vysoké kvality poskytovaných služeb a eliminace chybovosti je procesní řízení v plném souladu s metodologií ITIL a standardem ISO 20000.

TECHNICKÁ PODPORA

Tým technických expertů poskytuje kvalifikovanou podporu při eliminaci neočekávaných výpadků služeb v rámci pokrytých IT řešení. Členové tohoto týmu se aktivně účastní implementací v nových projektech a tím si neustále prohlubují nejen znalost nových technologií, ale prohlubují si tak i znalosti o klientských infrastrukturách a jejich vnitřních vazbách, čehož pak efektivně využívají v rámci technické podpory. Po podpisu smlouvy získává zákazník **primárního a záložního technického vlastníka**. Jedná se o členy týmu technických expertů, kteří se detailně seznámí s IT řešením, které je předmětem služeb, jeho architekturou a technickými návaznostmi na další procesy a potřeby

zákazníka. Při poskytování služeb technické podpory pak tyto vědomosti uplatňují za účelem dosažení maximální efektivity a minimalizace rizik a negativních dopadů. Technický vlastník dále zodpovídá za přípravu a vedení technické dokumentace nezbytné pro poskytování služeb a za případné doporučení změn vedoucích k optimalizaci provozních parametrů spravovaného IT řešení. Tým technických expertů je k dispozici v časovém rozsahu definovaném dostupností služby, a to zejména pro potřeby konzultací, diagnostiky a pro komunikaci s centry technické podpory výrobců a dodavatelů zařízení a aplikací tvořících spravované IT řešení.

DOBA ODEZVY

Doba odezvy představuje časový úsek od přijetí zákaznickova požadavku nebo záznamu notifikace v systému monitoringu do okamžiku prokazatelné reakce operátora Servicedesku. V případě, že řešení události přesahuje kompetence operátora Servicedesku, je požadavek neprodleně předán Týmu technických expertů.

Doba odezvy je stanovena dle úrovně služby, která je pro dotčené IT zařízení definována v rámci servisní smlouvy.



DOBA ŘEŠENÍ

Doba řešení je jednou z klíčových metrik, jedná se o časový úsek, který uplyne od okamžiku nahlášení incidentu a obnovením služby, případně celkové funkčnosti systému. Priorita řešení vygenerovaného incidentního ticketu je určena kombinací parametrů dopad (impact) incidentu na primární obchodně-výrobní aktivity zákazníka a naléhavost (urgency) na obnovu služby. Jedná se o parametry, které při nahlášení incidentu deklaruje oprávněná osoba na straně zákazníka. Výsledná priorita

může nabývat těchto úrovní: 1 – kritická, 2 – vysoká, 3 – normální a 4 – nízká), pro každou z nich je definována mezní doba řešení v závislosti na smluvní kategorii služby. Doba řešení kritických incidentů je zpravidla **mezi 2 až 4 hodinami**. Při incidentech s nižší prioritou může doba řešení dosahovat řádově desítky hodin až dní. Konkrétní specifikace „doby řešení“ je uvedena v SLA a mění se v závislosti na smluvní kategorii služby.

ACCOUNT DELIVERY MANAGER

V rámci platné servisní smlouvy je automaticky přidělen Account Delivery Manager (ADM) jakožto **primární kontaktní osoba** zodpovědná za dodávku servisních služeb v rozsahu a kvalitě specifikovaných smlouvou. Kromě této primární zodpovědnosti je úlohou ADM sledování změn a odpovídající aktualizace předmětu a rozsahu smlouvy a zároveň plní roli primární eskalační autority.

ADM organizuje a vede pravidelná setkání zaměřená na hodnocení kvality služeb v hodnoceném období, průzkum spokojenosti zákazníků, návrhy na zlepšení poskytovaných služeb a řešení potenciálních eskalací. Na základě smluvní kategorie služeb je ADM rolí sdílenou nebo vyhrazenou.

PRAVIDELNÁ SETKÁNÍ

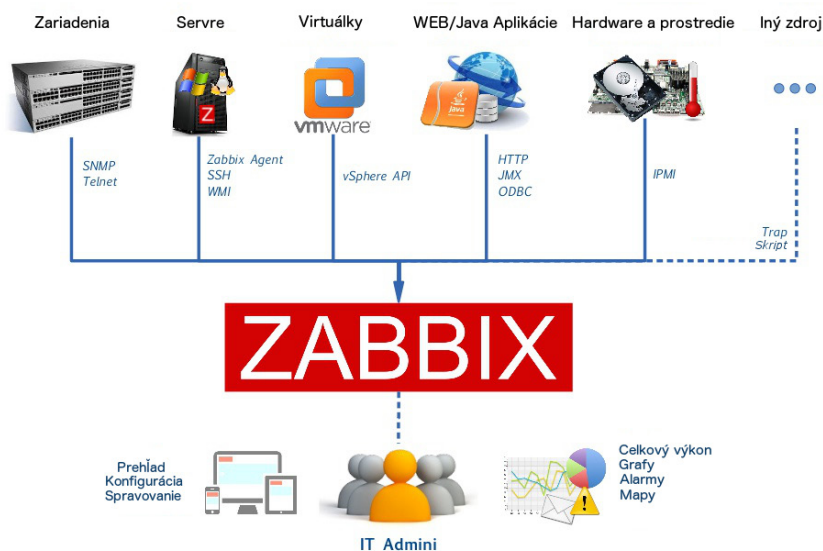
Pravidelná setkání jsou v závislosti na smluvní kategorii služeb organizována na **měsíční, čtvrtletní nebo roční bázi** a poskytují prostor pro přímou zpětnou vazbu, řešení provozních problémů, diskusi nad podněty ke zlepšování poskytovaných služeb nebo konzultace k rozvoji spravovaných IT řešení.

V rámci rozvojových konzultací může být zajištěna přítomnost primárního technického vlastníka, případně jiného technického specialisty pro konkrétní technickou oblast.

MONITORING

V rámci servisního portfolia společnosti Soitron je jako jeden z klíčových elementů integrována platforma proaktivního monitoringu pro kritická zařízení a aplikace, která jsou součástí zákaznických IT řešení.

Včasná detekce potenciálních problémů je zásadní nejen pro prevenci jejich vzniku, ale v případě výpadku i pro zkrácení doby eliminace jeho dopadu na provozní obchodní aktivity zákazníka. Kromě **standardního sledování dostupnosti monitorovaných zařízení a aplikací je volitelnou součástí služeb i monitoring výkonových a kapacitních parametrů** včetně prediktivní analýzy trendů. Tím lze efektivně předcházet incidentům a jiným nežádoucím stavům, které by mohly být způsobeny dosažením limitů výkonů či kapacit v rámci IT řešení.



SPRÁVA PODPORY ZAŘÍZENÍ

Jednou z kritických součástí služeb je správa podpory zařízení a aplikací v rámci servisních programů jejich výrobců, zejména pak našich strategických partnerů CISCO, HP, AVAYA, DELL, Microsoft. Na základě úrovní partnerského statutu pak dokážeme poskytnout nejnovější aktualizace, bezpečnostní záplaty a softwarové verze pro IT zařízení pokrytá naší servisní službou. Naši produktoví manažeři zajišťují při řešení servisního programu výrobce maximální efektivitu s ohledem na reálné potřeby klientů. Vhodnou kombinací úrovní služeb výrobců, případně jejich konsolidací mohou dosáhnout zásadní optimalizace souvisejících nákladů.

SPRÁVA VÝMĚNY HARDWARE - RMA

V průběhu řešení udržujeme dohled nad průběhem reklamace a postupu jejího řešení včetně zasílání těchto informací odpovědné osobě na straně zákazníka. Dodávka nového zařízení je pak koordinována s naším logistickým oddělením tak, aby zařízení dorazilo na požadovanou lokalitu. Na základě smluvní úrovně služeb je pak zákazník oprávněn využít součinnost technického řešitele Soitron pro fyzickou výměnu, případně konfiguraci zařízení pro dosažení plné funkčnosti ve vztahu k celému IT řešení.

SPRÁVA NÁHRADNÍCH DÍLŮ

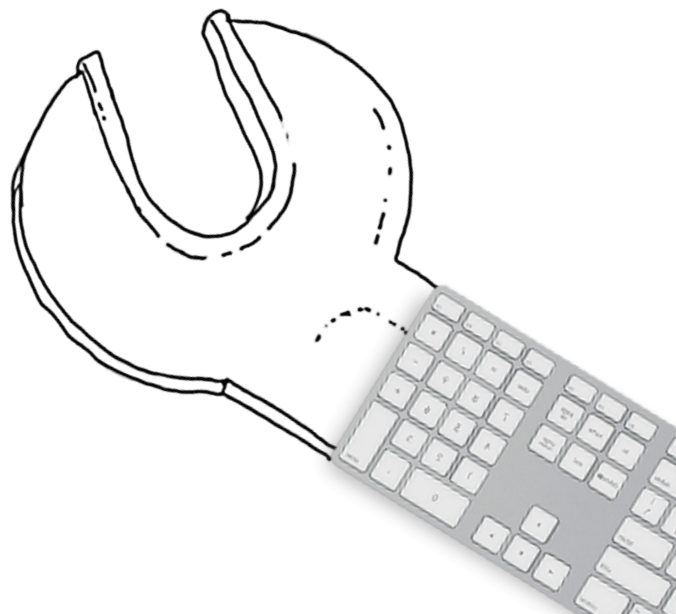
Jedním z klíčových aspektů vnímání kvality služeb z pohledu zákazníka je dodržení závazku výměny vadného zařízení. Pro dosažení maximální garance v tomto směru investuje Soitron dlouhodobě do

SPRÁVA ŽIVOTNÍHO CYKLU

Každá technologie má ze strany svého výrobce definován životní cyklus, v jehož průběhu jsou určena klíčová data ukončení prodeje, ukončení vývoje nových verzí firmware/software a nakonec i datum ukončení poskytování podpory pro konkrétní technologii. Zákazník je v průběhu servisní spolupráce informován prostřednictvím svého ADM o tom, v jaké fázi životního cyklu se jeho IT řešení nachází včetně návrhu technologické obnovy. Tato informace přichází s dostatečným předstihem tak, aby bylo možno navržené řešení dostatečně prodiskutovat, zvážit případná rizika a na vlastní implementaci se dostatečně připravit.

Dojde-li v průběhu servisní spolupráce k prokazatelné závadě zařízení, zajišťujeme pro zákazníky kompletní technický a logistický proces zajištění výměny tohoto zařízení v rámci záruk, případně servisního programu výrobce.

vlastních servisních skladů tak, aby potřeba výměny zařízení byla zajištěna s dostatečnou kapacitní redundancí. Servisní zařízení jsou dislokována na pobočkách Soitron tak, aby byla k dispozici vždy s dobrou geografickou dostupností s ohledem na potřeby našich zákazníků.





KRITICKÉ AKTUALIZACE

Členové našich expertních týmů pravidelně sledují informační zdroje výrobců technologií a **identifikují ohlášené zranitelnosti** v úrovni hardware i aplikací. V případě zjištění, že byla uvolněna aktualizace firmware či software, která řeší identifikovanou zranitelnost v rámci zákaznických IT řešení, kontaktuje zodpovědný ADM odpovědnou osobu na straně zákazníka s návrhem plánu její instalace. Na základě akceptace navrženého plánu je pak provedena příslušným kvalifikovaným technikem pro danou technologickou oblast instalace kritické aktualizace.

Aktualizace je před vlastní instalací otestována v interním testovacím prostředí Soitron a zároveň primární technický vlastník posuzuje záměr instalace s ohledem na rizika ovlivnění funkčnosti ostatních zařízení či aplikací tvořící celé zákaznické IT řešení.

IT KONZULTACE

Prostřednictvím servisních služeb poskytujeme zákazníkům přístup k týmu konzultantů a technologických expertů specializovaných pro konkrétní technologické oblasti IT řešení. Technologický rozvoj vnímáme jako nedílnou součást seriózní servisní spolupráce. Strategie rozvoje a úvahy o implementaci nových služeb a technologií vycházejí z dobré znalosti potřeb zákazníků a jeho

IT řešení včetně dílčích specifik. Případné nasazení nových nebo rozšiřování stávajících technologií jsou pak výrazně méně rizikové a ve vyšší míře naplňují očekávání na straně zákazníka.

PROFYLAXE

Služba profylaxe je v rámci servisního modelu poskytovatele integrována jako jeden z nástrojů proaktivní identifikace změn, incidenčních rizik a prevence výpadků. Služba je poskytována jako kombinace datové analýzy a fyzické kontroly prostředí.

Datová analýza prostředí je založena na službě asset tracking collectorů (např. Cisco Smart Collector) a probíhá s definovanou četností alespoň jednou za čtvrtletí. Výstupem je samostatný report o stavu prostředí obsahující přehled zařízení, jejich detailní konfigurace, přehled rizik a posouzení životního cyklu. Součástí reportu je komentář primárního technického vlastníka k identifikovaným rizikům a doporučením.

Fyzická kontrola probíhá dvakrát ročně v místě instalace, obsahuje vizuální kontrolu stavu kabeláže, chladících a ventilačních mechanismů a celkového stavu instalovaných zařízení. Výstupem je zpráva z této kontroly obsahující souhrn zjištění a doporučení.

KONTAKT

E: sk-sup-presales@soitron.com
T: +421 2 5822 4111
www.soitron.com