



Projekt do předmětu Návrh a implementace IT služeb

Třetí část

# Dohoda o úrovni provozních služeb/Podpůrná smlouva, dohoda o úrovních služeb

Tým **Mně je to jedno:**

**Jůda Petr**, xjudap00

**Kaščák Imrich**, xkasca02

**Krhovský Patrik**, xkrhov02

**Pavlík Tadeáš**, xpavli79

**Zubrik Tomáš**, xzubri00

# Jméno: Správa IT

## Dohoda o úrovních služeb

### Informace k době trvání smlouvy

Smlouva byla sepsána 3. 11. 2017 v Brně. Smlouva je uzavírána na dobu 3 let s prodloužením o stejnou dobu trvání po vypršení doby. Pro odstoupení od smlouvy ke konci stanovené doby je třeba žádat měsíc před jejím uplynutím. V případě odstoupení před uplynutím doby je třeba žádat alespoň 3 měsíce. Smlouva nabývá platnosti od jejího podepsání.

V případě odstoupení před uplynutím stanovené doby, je zákazník povinen uhradit 75 % z částky, kterou by uhradil za zbývající dobu trvání smlouvy.

### Popis požadovaných výsledků pro zákazníka

Služba poskytuje klientovi servisní balíčky a profesionální IT podporu, díky které může zákazník kdykoliv komunikovat se společností, zprostředkovává cloudové služby a případně prodej potřebného hardwaru pro bezproblémový chod a finanční růst. Výhodou jsou databáze, které mohou být využívány dalšími službami pro jejich správné fungování, a vyřešení technických problémů pomocí IT podpory, která je k dispozici 24 hodin denně 7 dnů v týdnu. Výhodou je také zabezpečení monitorováním serverů, zálohováním souborů a zaručení bezpečnosti nad úložišti dat v případě balíčku Profi.

### Komunikace mezi zákazníkem a poskytovatelem služby

Poskytovatel se zavazuje zákazníkovi posílat servisní zprávy každý týden v pátek mezi 18. a 20. hodinou, ve kterých vždy zhodnotí fungování služby za uplynulý týden, to zahrnuje dobu výpadku, počet výpadků, neobvyklé detekované případy.

### Výjimky a stížnosti

V případě vzniklé výjimky nebo stížnosti se zákazník zavazuje tuto skutečnost poskytovateli služby sdělit nejpozději do 24 hodin od jejího vzniku. Tento e-mail musí obsahovat datum a čas vzniku této skutečnosti, část systému, kde tato skutečnost vznikla, a stručný popis problému. Poskytovatel se zavazuje tuto vzniklou skutečnost vyřešit do 24 hodin od doručení hlášení od zákazníka.

### Průzkumy

Zákazník je povinen prostřednictvím e-mailu odpovídat každý měsíc na dotazník ohledem průzkumu pro měření spokojenosti zákazníků, který mu bude odeslá na e-mail.

#### Odpovědná osoba ze strany poskytovatele služby

Petr Jůda - Vedoucí oddělení Správa IT

**Adresa:**

Božetěchova 2

612 66 Brno

**Telefon:** +420 748 645 811

**E-mail:** [xjudap00@stud.fit.vutbr.cz](mailto:xjudap00@stud.fit.vutbr.cz)

#### Odpovědná osoba ze strany klienta

Zdislav Zdivý

**Adresa:**

Božetěchova 1

612 66 Brno

**Telefon:** +420 123 456 789

**E-mail:** [RadStavimZdi@seznam.cz](mailto:RadStavimZdi@seznam.cz)

#### Doba dostupnosti služby

Poskytovatel služby je povinen zaručit dostupnost služby bez jakýchkoliv problémů alespoň 99 % času trvání během jednoho měsíce. Případné poruchy je povinen vyřešit do 24 hodin od jejich nahlášení, jak je již zmíněno v sekci "Výjimky a stížnosti". V případě plošných problémů více než poloviny klientů se tato doba může prodloužit na 48 hodin.

Servis služby probíhá vždy k 5. dní v měsíci od 1:00 a doba trvání je 30 až 60 minut.

#### Cenový model

V případě překročení zaručené doby pro nápravu výjimek či stížnosti je poskytovatel služby povinen klientovi uhradit za každou započatou hodinu 2 % z částky, kterou klient měsíčně poskytovateli za službu hradí. V případě trojnásobného překročení této zaručené doby je poskytovatel služby povinen zákazníkovi umožnit odstoupení od smlouvy bez nutnosti žádání 1 nebo 3 měsíců (v případě odstoupení před uplynutím doby smlouvy) dopředu a bez nutnosti placení jakýchkoliv sankcí

# Dohoda o úrovni provozních služeb

## Informace o smlouvě a trvání smlouvy

Manažer odpovědný za interní IT službu Tomáš Zubrik, vedoucí IT oddělení Petr Jůda se zákazníkem uzavřeli dohodu o podepsání smlouvy dne 3.11.2017 v Brně. Smlouva je uzavírána na dobu 3 let. Možnost prodloužení smlouvy o stejnou dobu trvání (3 roky) po vypršení doby 3 let. Pro odstoupení od smlouvy ke konci stanovené doby je třeba žádat měsíc před jejím uplynutím. V případě odstoupení před uplynutím doby je třeba žádat alespoň 3 měsíce dopředu. Smlouva nabývá platnosti od datumu jejího podepsání 3.11.2017.

V případě odstoupení před uplynutím stanovené doby, je zákazník povinen uhradit 75 % z částky, kterou by uhradil za zbývající dobu trvání smlouvy.

## Popis požadovaných výsledků

IT oddělení firmy MJJ s.r.o. se zavazuje disponovat dostatečným počtem pracovníků pro poskytnutí nonstop IT a helpdesk podpory, zahrnující pohotovostní výjezdy a okamžité řešení problémů, která je k dispozici 24 hodin denně 7 dnu v týdnu. Příjemce služby (zákazník) musí mít k dispozici externího pracovníka IT oddělení odpovědného za bezproblémový chod softwaru, který bude schopen popsat případné vzniklé problémy, kvůli úspoře času při jejich řešení. Pro zákazníky využívající Profi balíčku musí být k dispozici dostatečný počet pracovníků pro monitorování a sledování správného běhu serverů a tým pracovníků odpovědných za bezpečnost dat zákazníka. Při zavádění hardwaru a instalaci aplikačního softwaru bude tým pracovníků zabezpečovat kvalitu provedení a specifikovat nastavení pro techniku.

## Interní komunikace

### Odpovědné osoby

Imrich Kaščák - Service Level Manager

**Adresa:**

Božetěchova 2

612 66 Brno

**Telefon:** +420 659 125 748

**Email:** [xkasca02@stud.fit.vutbr.cz](mailto:xkasca02@stud.fit.vutbr.cz)

Petr Jůda - Vedoucí oddělení Správa IT

**Adresa:**

Božetěchova 2

612 66 Brno

**Telefon:** +420 748 645 811

**E-mail:** [xjudap00@stud.fit.vutbr.cz](mailto:xjudap00@stud.fit.vutbr.cz)

Odpovědná osoba za stranu Service Level Management je Imrich Kaščák, který případné vzniklé problémy a nejasnosti bude řešit s vedoucím IT oddělení Petrem Jůdou.

## Výjimečné situace

Při vzniku neočekávané situace, která potřebuje okamžité řešení, jsou IT manažeři povinni kontaktovat své podřízené do 1 hodiny. V případě, že zaměstnanec není schopen se dostavit, IT manažer je povinen sdělit tuto informaci vedoucímu IT oddělení pro konzultaci a další řešení.

Komunikaci s IT manažery zastřešuje vedoucí IT oddělení Petr Jůda, který mají dál na starosti samotnou komunikaci s podřízenými zaměstnanci prostřednictvím emailu a telefonních čísel.

## Dostupnost služby a povinnosti

IT oddělení se v případě neočekávaných poruch zavazuje zvýšit počty pracovníků, kteří pracují na vyřešení problému až do vyřešení problému u zákazníka a v případě nedostatku pracovníků pro náhle vyřešení problému IT oddělení zprostředkuje i zaměstnance mimo jejich pracovní doby.

V případě poruchy u zákazníka se IT oddělení zavazuje k okamžitému řešení vzniklých problémů a k obnovení systému do původního stavu do 24 hodin od vzniku problému.

Pokud dojde k výpadku více jak poloviny klientů, doba řešení problémů a obnovy systému se prodlužuje na maximálně 48 hodin.

Vybraní pracovníci IT oddělení v závislosti od sudosti daného týdne a jiných kritérií jsou dostupní 24 hodin denně a to i včetně víkendů a státních svátků.

Servis služby probíhá vždy k 5. dní v měsíci od 1:00 a doba trvání je 30 až 60 minut. Vybraní pracovníci mají na starosti servis službu a případnou údržbu.

## Cenový model

Vybraní zaměstnanci na řešení problémů u zákazníka o víkendu a státních svátcích mají nárok na odměnu, která činí až 8 % procent k jejich měsíčnímu platu. Za včasné vyřešení problému a obnovení systému do původního stavu má IT oddělení nárok na finanční odměnu do 50 % hodnoty provozní ceny služby. V případě nesplnění podmínek ohledně obnovy systému a vyřešení problému u zákazníka je IT oddělení finančně penalizováno a je povinno uhradit pokutu určenou zákazníkem v závislosti od závažnosti problému. Výše pokuty se může pohybovat do max 40 000 Kč.

# Podpůrná smlouva - Správa IT

## Informace o smlouvě

Smlouva byla sepsána 3.11.2017 v Brně. Definuje všechny práva a povinnosti obou zúčastněných stran, které jsou potřebné pro splnění dohodnutých cílů.

## Trvání smlouvy

Platnost této smlouvy je jeden rok ode dne podepsání. Smlouva se nadále navyšuje o jeden rok až do doby, kdy odběratel neprodlouží smlouvu a to nejméně jeden měsíc před vypršením platnosti aktuální smlouvy. Odběratel se podpisem smlouvy zavazuje, že za předpokladu, že bude chtít smlouvu vypovědět, musí tak udělat minimálně tři měsíce před plánovaným datem ukončení a navíc se zavazuje uhradit částku ve výši 50 % z ceny dodávané služby za každý měsíc až do dne ukončení smlouvy.

## Odpovědná osoba ze strany poskytovatele služby

Petr Jůda - Vedoucí oddělení Správa IT

**Adresa:**

Božetěchova 2

612 66 Brno

**Telefon:** +420 666 666 666

**E-mail:** [xjudap00@stud.fit.vutbr.cz](mailto:xjudap00@stud.fit.vutbr.cz)

## Odpovědná osoba ze strany klienta

Janko Hraško

**Adresa:**

Božetěchova 1

612 66 Brno

**Telefon:** +420 123 867 325

**E-mail:** [janko.hrasko@seznam.cz](mailto:janko.hrasko@seznam.cz)

## Popis požadovaných výsledků pro zákazníka

Přínosem pro zákazníka není jen automatizace vybraných procesů ale také hlavně bezproblémový a spolehlivý běh výpočetní techniky zejména hardwarového, softwarového, ale také síťového vybavení a zabezpečení proti zneužití a různým útokům.

## Komunikace

Komunikace obou stran je realizována e-mailem nebo telefonicky. Dodavatel služby poskytuje centrum helpdesku pro možnost telefonní komunikace v případě technických poruch nebo menších problémů. V případě komunikace ohledně smluvních podmínek bude odběratel přepojen na kancelář vedoucího pro smluvní podmínky.

## Service times

Dostupnost služby je 99,9%, což znamená, že data nebo jiné zařízení jsou k dispozici v okamžiku jejich potřeby a to s maximálním výpadkem na 8,76 hodin. Spolehlivost služby v základním balíčku je na úrovni 95%, ale k dispozici je okamžité vyřešení

technických problémů prostřednictvím IT podpory, která je v pohotovosti 24 hodin denně 7 dnů v týdnu. Spolehlivost služby v balíčku Profi je na úrovni 97%.

#### Požadované typy a úrovně servisu

Odběratel služby může využít on-site support v případě oznámení poruchy nebo menšího problému. V nevyhnutných případech dodavatel zaručuje výjezd technického pracovníka na místo hlášeného problému.

#### Podmínky splnění náplně služby

Služba se považuje za nedostupnou v případě, že při výpadku není zabezpečena opětovná funkčnost systému do 20 minut. V případě, že se bude jednat o problém, při kterém bude technický pracovník muset absolvovat výjezd na místo problému, je tak povinný zabezpečit to nejpozději následující den po oznámení problému. Technická podpora dodavatele je povinná odpovědět do času stanoveného typem požadavku.

#### Podmínky zotavení služby

Chybu specifikovanou jako hardwarová, je dodavatel povinný opravit nejpozději následující den a chybu softwarového charakteru je podle vyhodnocení nutno vyřešit do 15 až 30 minut.

#### Technické standardy a specifikace

- ISO 9001
- ISO/IEC 2000-1

#### Povinnosti dodavatele a odběratele

Dodavatel je po podepsání smlouvy povinný poskytovat služby uvedené v podmínkách. Odběratel se podpisem smlouvy naopak zavazuje hradit dohodnutou částku dle ceníku v dohodnutých časových intervalech. Nesplnění některých z podmínek ze strany dodavatele je penalizováno.

#### Penalizace výpadků

Při zjištění ušlého zisku odběratele, který byl způsoben chybou dodavatele, se dodavatel zavazuje uhradit 50% ušlého zisku.