

SERVICE LEVEL AGREEMENT PREHĽAD POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

Pri poskytovaní našich služieb sa snažíme rozumieť unikátnym potrebám a očakávaniam našich zákazníkov, ktoré vychádzajú z ich veľkosti, miesta pôsobenia, podnikateľského zamerania a stratégie. Za účelom prínosu čo najväčšej pridanej hodnoty našim klientom, sme rozdelili našu službu na tri základné kategórie: Bronze, Silver a Gold. Naše prémiové balíky sú prispôsobené pokrytiu 8x5 a 24x7x365.

Každá kategória ponúka kombináciu individuálnych služieb, ktoré sa zameriavajú na najviac kritické potreby v rámci každodennej prevádzky IT.

Naše široko-škálovateľné portfólio nám umožňuje flexibilne prispôbovať štruktúru požadovanej služby a preto vieme finálny dizajn riešenia upraviť presne na mieru vašim špecifickým požiadavkám a preferenciám.

NÁZOV SLUŽBY		BRONZE	SILVER	GOLD
TECHNICKÁ PODPORA	Pokrytie	24/7	24/7	24/7
	Doba odozvy	2 hodiny	1 hodina	0,5 hodiny
	Doba riešenia - Priorita 1	12 hodín	6 hodín	4 hodiny
	Doba riešenia - Priorita 2	36 hodín	24 hodín	12 hodín
	Doba riešenia - Priorita 3	96 hodín	72 hodín	36 hodín
	Doba riešenia - Priorita 4	120 hodín	96 hodín	72 hodín
Account Delivery Manager		Zdieľaný	Zdieľaný	Dedikovaný
Pravidelné stretnutia		Ročne	Kvartálne	Mesačne
Service Desk		✓	✓	✓
Monitoring		✓	✓	✓
Manažment podpory zariadení		✓	✓	✓
Manažment reklamácií		✓	✓	✓
IT konzultácie		✓	✓	✓
Manažment náhradných dielov		✗	✓	✓
Manažment výmeny hardvéru		✗	✓	✓
Kritické aktualizácie		✗	✗	✓
Profylaxia		✗	✗	✓

SERVICE DESK

Soitron Service Desk predstavuje centrálny kontaktný bod, kam naši vybraní zákazníci môžu smerovať všetky svoje požiadavky súvisiace so supportom používaných IT riešení. Náš tím špecialistov je vám k dispozícii **nepretržite, počas celého roku vrátane sviatkov a víkendov**, bez ohľadu na geografickú pôsobnosť vašich pobočiek. Klientske požiadavky sú prijímané primárne formou e-mailov, avšak je možné nás kontaktovať aj telefonicky. Všetky požiadavky sú spracované v našom špeciálne upravenom ITSM nástroji, ktorý je plne

dostupný aj pre našich zákazníkov v privátnom a zabezpečenom móde. Tento manažmentový systém umožňuje taktiež prístup ku kľúčovým metrikám, reportom a grafickým náhľadom, ktoré vám poskytujú lepší prehľad nad vami zakúpenou službou.

Pre zabezpečenie vysokej kvality poskytovaných služieb a eliminovanie chybovosti sme upravili naše procesy na základe ITIL metodológie a celosvetového štandardu ISO 20000.

TECHNICKÁ PODPORA

Systémoví inžinieri zabezpečujú **technický výkon nutný na odstránenie neočakávaného výpadku** vami požadovanej služby. Z dôvodu udržania neustáleho kontaktu so súčasnými technologickými inováciami, technici jednotlivých technologických veží rotujú medzi implementáciou nových projektov a kontinuálnym technickým dohľadom nad existujúcimi službami, ktoré Soitron poskytuje zazmluvneným zákazníkom. Po podpise zmluvy získava zákazník primárneho a záložného technického majiteľa. Títo ľudia sa detailne zoznámia s infraštruktúrou, ktorá bude predmetom

služieb, architektúrou a filozofiou používania tak, aby boli následne ponúkané služby poskytnuté v súlade s prevádzkovými požiadavkami zákazníka. Technický majiteľ je zodpovedný za prípravu všetkej technickej dokumentácie, ktorá bude použitá pre poskytovanie služieb a na vypracovanie návrhu zmien a zlepšení v oblasti infraštruktúry, ktorú spravuje. Systémoví inžinieri sú vám k dispozícii počas doby pokrytia, ktorá je definovaná v zmluve pre potreby konzultácií, riešenia technickej podpory a pri riešení servisných TAC požiadaviek.

DOBA ODOZVY

Doba odozvy predstavuje časový úsek od zaznamenania prvej zákazníckej požiadavky alebo vygenerovania automatického alarmu v našom monitorovacom systéme do momentu, kedy pracovník Soitron Service Desku zareaguje na vzniknutý incident. Od zaznamenania incidentu trvá pracovníkom technickej podpory len niekoľko minút, kým je vykonané prvé prešetrenie vzniknutého problému, príp. priradenie danej požiadavky na vyššiu

líniu technickej podpory, v prípade ak nie je požadované riešenie v technickej kompetencii Service Desku.

Na základe zákazníckych preferencií, dôležitosti incidentu, celkového dopadu a doby odozvy vyšpecifikovanej v príslušnej SLA zmluve sa priemerná doba odozvy pohybuje medzi **30 až 120 minút**.



DOBA RIEŠENIA

Doba riešenia je jednou z kľúčových metrík, pričom ide o časový úsek, ktorý uplynie medzi prvotným nahlásením incidentu a obnovením služby alebo celkovej funkčnosti systému zákazníka. Priorita vygenerovaného tiketu je určená na základe parametrov „dopad“ (impact) a „naliehavosť“ (urgency) obnovy služby, systému alebo aplikácie. Štandardne používame štyri úrovne priorit tiketov (kritická - 1, dôležitá - 2, normálna - 3 a nízka - 4) s individuálnymi časmi doby riešenia.

Doba riešenia **kritických incidentov je spravidla medzi 2 až 4 hodinami**. Pri incidentoch s nižšou prioritou môže doba riešenia dosahovať rádovo desiatky hodín až dní. Konkrétna špecifikácia „doby riešenia“ je uvedená v SLA a mení sa na základe rozsahu našich služieb: Bronze, Silver, Gold.

ACCOUNT DELIVERY MANAGER

S podpísaním zmluvy vám bude automaticky pridelený ADM (Account Delivery Manager) ako **primárny kontakt**, zodpovedný za dodávku služieb popísaných v SLA a administráciu celého supportu. ADM má za úlohu zabezpečiť sledovanie zmien, pravidelnú aktualizáciu predmetu zmluvy a zároveň vystupuje ako prvý eskalačný bod.

ADM organizuje a vedie pravidelné stretnutia zamerané na prieskum spokojnosti zákazníkov, návrhy na zlepšenie poskytovaných služieb, ako aj riešenie potenciálnych eskalácií. Na základe konkrétneho znenia SLA a vašich preferencií vám bude pridelený zdieľaný alebo dedikovaný ADM.

PRAVIDELNÉ STRETNUTIA

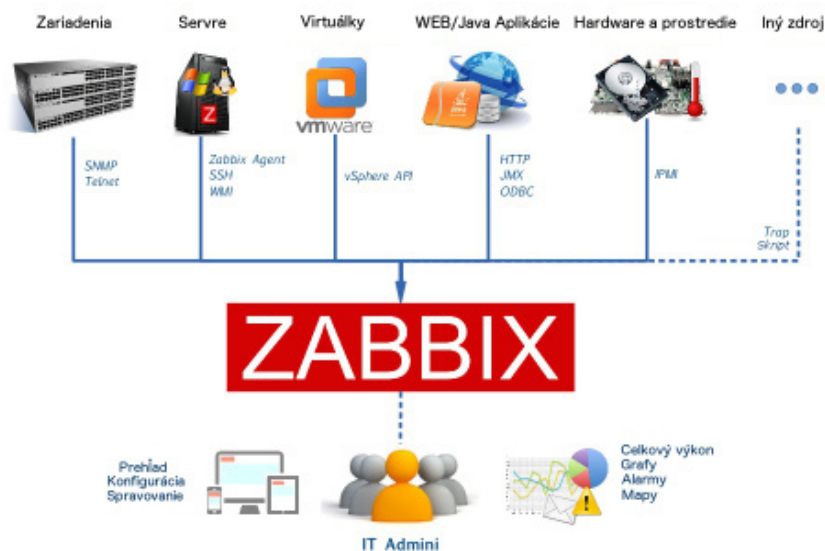
Pravidelné stretnutia sú organizované na **mesačnej, štvrťročnej alebo ročnej báze** a poskytujú priestor na priamu spätnú väzbu, riešenie bežných problémov, prediskutovanie podnetov na zlepšenie poskytovaných služieb alebo konzultácie v oblasti IT rozvoja. V prípade rozvojových aktivít vás radi v rámci stretnutia

zoznámime s našimi Soitron systémovými inžiniermi a produktovými konzultantmi, ktorí vám prostredníctvom prehľadného predstavenia nových technológií umožnia držať krok v súčasnom dynamickom svete.

MONITORING

Naše proaktívne monitorovacie riešenie vám zabezpečí vysokú úroveň funkčnosti a dostupnosti pre všetky vami definované služby, zariadenia a aplikácie.

Monitoring funguje na pozadí počas celého roka 24x7x365 a zabezpečuje **konštantný dohľad nad kritickými službami a infraštruktúrou**. Včasnú detekciu potencionálnych problémov považujeme za kľúčovú, pretože výrazne eliminuje dobu potrebnú na odstránenie vzniknutých problémov. Na základe získaných dát umožňuje odhaliť incidenty skôr, ako stihnú spôsobiť znefunkčnenie systému, príp. jeho časti, a tým napomáha udržiavať vysokú dostupnosť infraštruktúry bez neželaných výpadkov.



MANAŽMENT PODPORY PRE ZARIADENIA OD VÝROBCU

Nemenej dôležitou súčasťou našej komplexnej služby je špecifická obnova **podpory pre zariadenia priamo od výrobcov** a zároveň našich kľúčových partnerov ako CISCO, HP, AVAYA, Microsoft a iní. Na základe dosiahnutých partnerstiev s dodávateľmi vám vždy vieme poskytnúť najnovšie aktualizácie, bezpečnostné záplaty a softvérové verzie pre vami využívané zariadenia. Naši produktoví manažéri sú vám vždy k dispozícii v prípade potreby konzultácie, ako aj prípravy ponúk šitých na mieru vrátane cenovej optimalizácie tak, aby vyhovovali presne vašim potrebám.

V prípade, ak dôjde k neželanému zlyhaniu hardvéru, naši servisní technici vykonajú diagnostiku poškodených zariadení, ako aj všetky potrebné logistické úkony spojené s procesom navrátenia nového zariadenia.

MANAŽMENT REKLAMÁCIÍ

Manažment reklamácií, ako neoddeliteľnú súčasť každej IT infraštruktúry, zaraďujeme medzi nami ponúkané služby. Počas reklamačného procesu vám budeme zasielať pravidelné aktualizácie stavu a v dostatočnom predstihu vás oboznámime ohľadom približného dátumu vybavenia reklamácie. Miesto dodania nového dielu bude vyšpecifikované tak, aby zodpovedalo vašim preferenciám. Konfigurácia a inštalácia nového zariadenia bude vykonaná našimi certifikovanými systémovými inžiniermi.

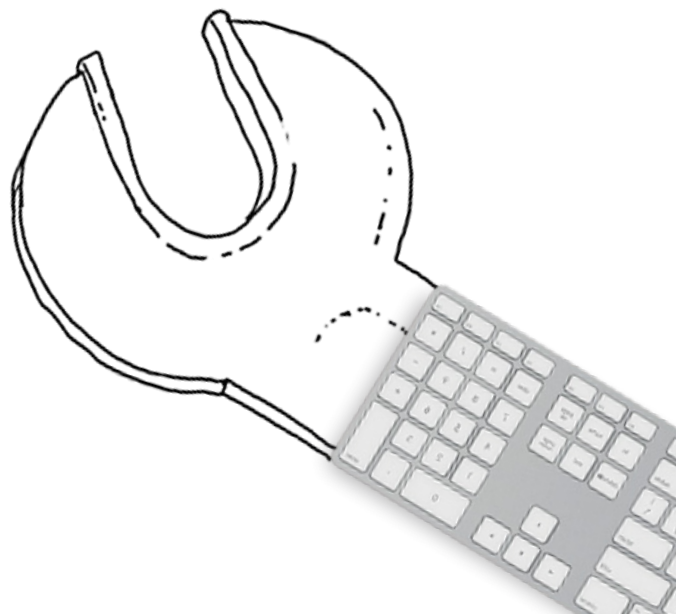
MANAŽMENT NÁHRADNÝCH DIELOV

Vďaka našim skúsenostiam z praxe si uvedomujeme, že niektoré zariadenia sú dôležitejšie ako iné a ich opätovná dostupnosť je kritická, nakoľko neočakávané výpadky môžu spôsobiť značné finančné straty, príp. znefunkčnenie celého systému na dlhšie obdobie. Práve z dôvodu skrátenia doby výpadku kritických

zariadení sme vybudovali **vlastné redundantne vybavené sklady** náhradných dielov pre potreby našich zákazníkov. Sklady sú strategicky rozmiestnené tak, aby dokázali pokryť stále narastajúce potreby našich zákazníkov a ich pobočiek, ktoré majú rôzne geografické miesta pôsobnosti.

MANAŽMENT VÝMENY HARDVÉRU

Každé zariadenie sa v rámci svojho životného cyklu dostáva do bodu životnosti, ktorý je označený výrobcom ako "end of life". Môže to byť z dôvodu ohlásenia novej a lepšej technológie, rôznych zmien na trhu či ukončenia výroby jeho súčastí. Naš ADM vám poskytne **informáciu o ukončení podpory pre vami využívaný hardvér** šesť mesiacov vopred so zámerom zabezpečiť, aby bol celý proces obnovy plynulý a bezstarostný. Spolu s danou informáciou pre vás pripravíme ponuku, ktorá bude obsahovať alternatívne náhrady pre vaše zariadenia. Daný časový rámec vám poskytne dostatočný priestor na rozhodnutie a určenie ďalšieho smerovania v rámci rozvoja infraštruktúry.





KRITICKÉ AKTUALIZÁCIE

Vám pridelený Account Delivery Manager vás bude bezprostredne informovať v prípade, ak bude našim technikom zistená alebo hardvérovým výrobcom oznámená **kritická hardvérová zraniteľnosť alebo softvérová aktualizácia pre vašu infraštruktúru**. Uvedomujeme si, že kritické aktualizácie sú dôležité pre nepretržitý chod vašich systémov a z toho dôvodu ich aplikujeme okamžite

po vašom schválení. Vďaka promptnej reakcii sa bude možné vyhnúť potencionálnej strate dát a bezpečnostným rizikám, ktoré sú spojené s identifikovanou hrozbou. Aktualizácie sú pred nasadením samozrejme testované, aby sme predišli neočakávaným zlyháním, ktoré môžu negatívne ovplyvniť chod vašej organizácie.

PROFYLAXIA

Prach patrí medzi najväčších nepriateľov výpočtovej techniky. Pri nasadení počítačov v prašnom prostredí, ale i v prostredí štandardných kancelárií dochádza po určitom čase k usádzaniu prachu a nečistôt na ťažko dostupných miestach výpočtovej techniky. Keďže prach je za určitých podmienok vodivý môže spôsobiť chybovosť pevných diskov, serverov, switchov, routerov a iných zariadení, ktoré sa nachádzajú vo vašej serverovni.

Profylaktika spočíva v profesionálnom vyčistení a následnom testovaní techniky. Nejedná sa o správu softvéru či systému zariadení. Profylaktika bude po dohode s objednávateľom vykonávaná **maximálne jeden raz do roka**.

IT KONZULTÁCIE

Pre potreby **IT konzultácií, predstavenie nových technológií a produktov** sú vám k dispozícii naši certifikovaní systémoví inžinieri ako aj architekti zodpovední za návrh nových riešení pre vašu infraštruktúru. V Soitron veríme, že okrem zabezpečenia vysokej dostupnosti a kvalitných služieb je práve technologický rozvoj jedným z kľúčových prvkov, ktorý vo výraznej miere prispieva k zvýšeniu vašich príjmov, zlepšeniu spokojnosti vašich zákazníkov a k zníženiu nákladov na prevádzku infraštruktúry.

KONTAKT

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