



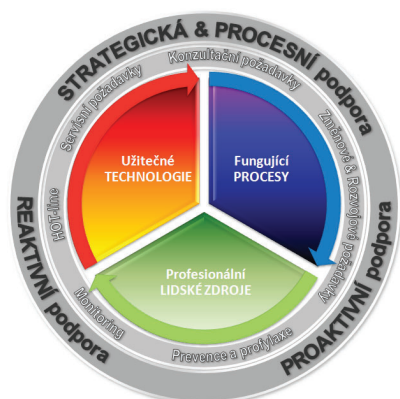
Služby podpory a zajištění provozu IT infrastruktury

IT INFRASTRUKTURA

Bez spolehlivě fungující IT infrastruktury se dnešní podnikání či chod organizace neobejde. Aby technologie efektivně a bezpečně pracovaly, musí být jasně nastaveny a dodržovány procesy a pravidla.

Proto nabízíme expertní služby, zajišťující komplexní podporu IT technologií, poskytneme profesionální řešitele a konzultanty a podpoříme vás i v oblasti zefektivňování a nastavování nových, užitečných procesů pro spolehlivý a ekonomický provoz vašeho IT.

Díky bohatým zkušenostem a vlastnímu know-how poskytujeme široké spektrum služeb, které lze integrovat do jednoho funkčního celku, nebo využít jen některých součástí.



Popis nabízených služeb

Centrální kontaktní místo - zabezpečuje procesní komunikaci a řešení požadavků. Ty mohou smluvní zákazníci zadávat přes webové rozhraní, telefonicky, nebo prostřednictvím emailu. Operátoři zalogují požadavek, po provedení prvotní analýzy předají na kompetentní víceúrovňové řešitelské týmy, sledují životní cyklus požadavku po dobu řešení (zejména plnění smluvních SLA) a po vyřešení požadavek uzavírají a zajistí administrativu.

Řízení kvality služeb - manažeři kvality sledují, měří a vyhodnocují procesy a kvalitu poskytovaných služeb, zejména garantovanou úroveň podpory (dle SLA). Řídí životní cyklus požadavku dle ITIL a korporátních standardů. Zajišťují proces nejrychlejšího obnovení a minimalizaci důsledků výpadků služeb na fungování společnosti. Zajišťují statické výstupní informace (reporty) dle smluvního plnění a identifikují možnosti zlepšení dodávky IT služeb.

Monitoring infrastruktury - dohled na IT prostředí s důrazem na celkovou funkčnost poskytovaných IT služeb. Pracovníci dohledového centra jsou informováni např. o nefunkčnosti zákaznické webové aplikace, mohou tento stav neprodleně nahlásit zákazníkovi, nebo v dohodnutých případech založit incident a předat na řešitelské skupiny.

Vzdálená správa - zahrnuje pravidelnou preventivní kontrolu, typicky SW kontrolu serveru, kontrolu aplikačního a systémového logu, kontrolu stavu zálohování, kontrolu funkce antivirového SW, kontrolu volného diskového prostoru, kontrolu stavu HW. Může zahrnovat i pravidelné aktualizace SW.

Reaktivní podpora - realizována certifikovanými řešiteli, když dojde k neplánovanému přerušení nebo omezení kvality služby IT, které představuje minimální až kritický dopad na podnikání objednatele. Službu lze vyžádat prostřednictvím zadání servisního požadavku na ServiceDesk.

Rozvoj a konzultace - služby v případech, kdy je plánována změna v infrastruktuře. Typicky poskytování konzultací a odborného poradenství při plánování změny, samotné provedení změny, poimplementační ověření funkcí a jejich vlivu na infrastrukturu či školení pracovníků a koncových uživatelů. Službu lze vyžádat prostřednictvím požadavku na ServiceDesk.

REFERENCE

AVG Technologies a.s.
AXA a.s.
CERMAT
ČEPS, a.s.
Česká filharmonie
Česká pošta a.s.
ČSA a.s.
Dalkia ČR, a.s.
E-ON a.s.
ING Banka CZ
Magistrát hlavního města Praha
Ministerstvo obrany ČR
Ministerstvo vnitra ČR
MOTOR JIKOV Group a.s
Net4Gas s.r.o.
Penam, a.s.
PNS a.s.
RWE, a.s.
Schwan Cosmetics a.s.
Statutární město Ostrava
Synot W a.s.
ŠKODA Auto, a.s
Telefónica O2 Czech Republic a.s.
TESCO Stores a.s.
Valeo Kompresory a.s.
Vodafone a.s.
VZP a.s.
Zlínský kraj

Servis a podpora koncových zařízení - zahrnuje záruční i pozáruční servis. AutoCont servisní síť pokrývá území ČR a SR a umožňuje rychlý zásah. V rámci služby může být poskytována i podpora SW na zařízeních.

Zajištění kvality poskytovaných služeb

Všechny procesy související s poskytováním servisu a služeb jsou řízeny v souladu s normami ISO9001:2001 respektive mezinárodně uznávaným rámcem pro správu služeb ITIL. Je tak zajištěna vysoká odbornost poskytovaných služeb a standardizovaná kvalita a stálost jejich provedení.

Přínosy

- Ušetříte čas i náklady na podporu provozu IT
- Uvolníte kapacity vašeho IT týmu, který se může více soustředit na podporu rozvoje vašeho primárního předmětu činnosti či podnikání
- Službu expertní podpory lze kdykoliv rozšířit na další části IT infrastruktury, dle aktuálních potřeb
- Získáte certifikované specialisty na různé technologie pouze na konkrétní činnost na nezbytně nutnou dobu
- AutoCont disponuje více než 600 specialisty, kteří jsou nositeli bezmála 1 500 jedinečných certifikačních titulů
- AutoCont je certifikován podle normy ISO9001:2001, ISO 20000:05, ISO/IEC 27001:2005

Typická úroveň podpory (SLA)

Garantovaná úroveň podpory 9x5, čili 9 hodin denně 5 pracovních dní v týdnu (běžná pracovní doba od 08:00 do 17:00). Řešení podpory zahajujeme s různou úrovní SLA pro zákazníky se smluvní paušální platbou a bez ní. Detaily v tabulce níže.

Typ služby	Charakteristika	SLA bez smluvní podpory	SLA se smluvní podporou
Servisní požadavek „A“	Neplánované přerušení služby IT (např. ztráta schopnosti provozovat službu podle specifikace nebo dodávat požadovaný výstup), která má kritický vliv na zisk objednatele a neexistuje náhradní řešení.	BE	4BH
Servisní požadavek „B“	Služba IT je významným způsobem degradována nebo silně omezena, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu).	BE	NBD
Servisní požadavek „C“	Omezení IT služby je minimální a nebo nemá zásadní vliv na zisk, nebo činnost objednatele.	dohodou	3BD
Změnový požadavek	Součinnost certifikovaného specialisty (specialistů) objednatele při plánování, implementaci, kontrole a nebo provozování IT služeb v rámci podporované IT infrastruktury.	dohodou	6BD
Konzultační požadavek	On-site poradenství s certifikovanými pracovníky poskytovatele k provozování IT služeb v rámci podporované IT infrastruktury.	dohodou	6BD

BE = vyvinutí nejvyššího úsilí Poskytovatele vedoucí k zahájení řešení požadavku
NBD = nejpozději do následujícího pracovního dne
Dohodou = zahájení řešení požadavku v době dohodnuté smluvními stranami
xBH = nejpozději do x hodin v pracovní době