

Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (Vymezení úrovní podpory)

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
0. úroveň podpory			
Komunikování s koncovým uživatelem	Průběžně na denní bázi	O	--
Založení servisního hlášení od koncového uživatele	Průběžně na denní bázi	O	--
Vyžádání/doplnění informací od koncového uživatele	Průběžně na denní bázi	O	--
Přirazení servisního hlášení k řešitelské skupině	Průběžně na denní bázi	O	--
Eskalování řešení	Průběžně na denní bázi	O	--
Řešení základních technických problémů (HTTP adresy, prohlížeč)	Průběžně na denní bázi	O	--
Řešení problému s přihlašováním	Průběžně na denní bázi	O	--
Řešení uživatelských problémů se základním ovládáním aplikace	Průběžně na denní bázi	O	--
Řešení problémů popsaných v FAQ	Průběžně na denní bázi	O	--
Uzavírání servisních hlášení	Průběžně na denní bázi	O	--
1. úroveň podpory			
Přijetí/vrácení servisního hlášení k řešení	Průběžně na denní bázi	P	P
Simulování problému z předaného servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	P	P
Dokumentování popsaného problému	Průběžně na denní bázi	P	P
Vyžádání případných doplňujících informací od 0. úrovně podpory, případně od uživatele	Průběžně na denní bázi	P	P
Zakládání servisních hlášení na vyšší úroveň podpory pro chybová hlášení z aplikačních logů	Průběžně na denní bázi	P	P
Pravidelné kontrolování stavu čerpání licencí	Průběžně na denní bázi	P	P
Kontrolování a obnovování platností certifikátů	Průběžně na denní bázi	P	P
Řešení jednoduchých uživatelských problémů s aplikací	Průběžně na denní bázi	P	P
Konzultování řešení servisních hlášení s vyšší úrovní podpory nebo metodiky	Průběžně na denní bázi	P	P
Přehodnocení kategorizace servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	P	P
Přirazení servisního hlášení na řešitele vyšší úrovně podpory	Průběžně na denní bázi	P	P
Identifikování opakujících se problémů a jejich zařazení do FAQ	Průběžně na denní bázi	P	P
Průběžné kontrolování stavu řešení servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	P	P

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Eskalování servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	P	P
Pozastavení servisního hlášení s uvedením důvodu pozastavení	Průběžně na denní bázi	P	P
Sestavování denních, týdenních a měsíčních reportu servisních lášení dle kategorie a stavu	Průběžně na denní bázi	P	P
Řešení metodických problémů a dotazů	Průběžně na denní bázi	P	P
Registrování uživatelů (správa registračního formuláře, správa Agendy uživatelů, kontrola stavu registrace, dodatečné registrace)	Průběžně na denní bázi	P	P
Spravování pracovních stanic a tiskáren pro provoz IISSP	Průběžně na denní bázi	P	P
Vytváření jednoduchých reportů nástroji SAP	Průběžně na denní bázi	P	P
2. úroveň podpory			
Řešení servisních lášení přiřazených z nižší úrovně podpory	Průběžně na denní bázi	S	O
Dokumentování řešení servisního hlášení a aktualizace FAQ	Průběžně na denní bázi	S	O
Konzultování při řešení servisního hlášení s nižší úrovní podpory	Průběžně na denní bázi	S	O
Sestavování pracovních postupů a návodů pro nižší úrovně podpory	Průběžně na denní bázi	S	O
Komunikování s metodiky pro definování řešení a případných úprav aplikací	Průběžně na denní bázi	S	O
Předání servisního hlášení k analýze, zafixování a otestování řešení na vyšší úroveň podpory	Průběžně na denní bázi	S	O
Zajištění metodické podpory	Průběžně na denní bázi	S	O
3. úroveň podpory			
Analýzování a řešení přiřazených servisních hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O
Konzultování při řešení servisního hlášení s nižší úrovní podpory	Průběžně na denní bázi	S	O
Upravování aplikací na základě analýzy	Průběžně na denní bázi	S	O
Otestování úprav	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýzování a řešení přiřazeného servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O
Zprostředkování podpory SAP u SAP AG ve Walldorfu	Průběžně na denní bázi	S	O

Tab 1.4 - Činnosti úrovní podpory