

Príloha č. 2 – Špecifikácia postupov podľa závažnosti incidentov

REAKTÍVNY SUPPORT - PROBLEM RESOLUTION

V rámci služieb Premier Support je prístup ku špičkovým expertom spoločnosti Microsoft pre podporu 24 hodín denne, 7 dní v týždni, pre rýchle a presné riešenie všetkých problémov, súvisiacich s prevádzkou počítačových systémov a technológií, vyvíjaných a dodávaných firmou Microsoft. Incidenty sú riešené a prioritizované v závislosti od ich závažnosti. Nasledujúca tabuľka popisuje postupy pri jednotlivých úrovniach:

| Závažnosť a spôsob oznámenia | Situácia u zákazníka | Očakávaná reakcia spoločnosti Microsoft | Očakávaná reakcia zákazníka |
|--|--|--|--|
| 1 Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu | Katastrofický dopad na podnik: - zákazník prišiel kompletne o zásadné (kľúčové) podnikové procesy a nemôže poriadne pokračovať v práci - situáciu je nutné začať riešiť okamžite | - reakcia na prvý telefonát maximálne do 1 hodiny - čo najrýchlejší presun personálu a ďalších zdrojov spoločnosti Microsoft na pracovisko zákazníka - nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni) - urýchlená eskalácia na produktové skupiny v rámci spoločnosti Microsoft - informovanie vyššieho vedenia spoločnosti Microsoft | - informovanie vyššieho vedenia príslušného podniku zákazníka - pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni) - urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien |
| A Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu | Kritický dopad na podnik: - podnik zákazníka vykazuje závažné straty alebo poškodenie služieb - situáciu je nutné začať riešiť do 1 hodiny | - reakcia na prvý telefonát maximálne do 1 hodiny - personál a ďalšie zdroje spoločnosti Microsoft na pracovisku zákazníka podľa potreby - nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni) - informovanie vyšších manažérov spoločnosti Microsoft | - pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni) - urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien - informovanie vedenia |
| B Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu | Stredne závažný dopad na podnik: - podnik zákazníka vykazuje stredne závažné straty alebo narušenie služieb, avšak práca môže primerane pokračovať provizórnym spôsobom - situáciu je nutné začať riešiť do 2 pracovných hodín | - reakcia na prvý telefonát maximálne do 2 hodín - úsilie pri riešení počas pracovnej doby | - pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti počas pracovných hodín - spolupráca a reakcia orgánu riadenia zmien najneskôr do 4 pracovných hodín |
| C Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu | Malý dopad na podnik: - podnik zákazníka funguje s menej závažným alebo žiadnym poškodením služieb - situáciu nie je potrebné riešiť skôr ako do 4 pracovných hodín | - reakcia na prvý telefonát maximálne do 4 hodín - úsilie pri riešení počas pracovnej doby | - presné kontaktné údaje o zodpovednej osobe - schopnosť reagovať najneskôr do 24 hodín |

Táto reaktívna podpora zahŕňa aj Rýchlu podporu formou návštevy na pracovisku. Podporu formou návštevy na pracovisku je možné čerpať z pred kontrahovaných hodín. V prípade, že nejde o závažnosti typu 1 a A, schopnosť poskytovať túto podporu závisí od dostupnosti zdrojov. Obsah podpory formou návštevy na pracovisku sa bude líšiť podľa situácie, prostredia a závažnosti dopadu problému na podnik.

| | | |
|---|--|---------|
| odborný garant: Ú IT | Rámcová dohoda o poskytovaní služieb Microsoft Premier Support a technickej podpory systémových inžinierov partnera spoločnosti Microsoft | parafy: |
| číslo v CEEZ: 146/2023 Klasifikácia informácií: *V* | Strana 1/1 | |