Příloha č. 7 Smlouvy o poskytování služeb

**POPIS POŽADOVANÝCH POZIC REALIZAČNÍHO TÝMU**

Součástí realizačního týmu jsou 3 role vedoucích pracovníků uvedených níže

1. Obchodní Manager pro implementaci/vedení služby

2. Servisní Manager pro provoz služby

3. Technický Manager pro technické zajištění služby

1. Obchodní Manager je role na straně dodavatele služeb, která odpovídá za:

* Zpracování dílčích projektů optimalizace tiskových/kopírovacích služeb pro jednotlivé lokality
* Zajištění poskytování tiskových/multifunkčních zařízení do užívání (nájmu) objednatele (dodávka zařízení, termíny instalace/deinstalace, přesuny zařízení)
* Aktuálnost smluvní dokumentace
* Zajištění proškolení pověřených osob
* Zajištění fakturace poskytovaných služeb v souladu se smlouvou (dle požadované struktury a rozpadu položek).
* Plánování a organizaci pravidelných hodnocení poskytované služby
* Za aktuálnost konfigurační databáze jako např. seznam zařízení/komponentů poskytujících službu
* Těsnou spolupráci se zákazníkem pro vzájemné budování důvěry
* Ověřování spokojenosti uživatelů/zákazníka a řešení případných stížností

Účastní se pravidelných jednání pracovní skupiny a řídicího výboru.

Očekávané kapacitní vytížení 20 % pracovní doby (po implementaci řešení).

Dostupnost telefonicky a mailem v pracovní době, reakce NBD.

1. Servisní Manager je role na straně dodavatele služeb, která odpovídá za oblasti:
   1. Řízení:

* Každodenní kontrolu, že poskytované služby přinášejí očekávaný užitek
* Zajištění kontinuity a dostupnosti služeb
* Proaktivní zmírňování dopadů případného ohrožení plnění SLA
* Správu eskalací v případě porušení kvality služeb a zajištění informovanosti zákazníka
* Vedení provozní dokumentace (příručka služby) a její aktualizace
* Poskytování podkladů o provozu služky k pravidelným hodnocením
* Schvalování organizačních a provozních schémat dodavatele služby
* Service Delivery Manager má znalosti procesního rámce ITIL
  1. Vylepšování a inovace:
* Návrhy na zlepšení a změny strategie služeb
* Prokazatelná reakce na podněty od zákazníka a zajištění dodržování dohodnutých akčních plánů
* Reporting dosažené úrovně služeb a dalších trendů aspektů s ohledem na SLA, např. počty a kategorie tiketů
* Proaktivní analýzy trendů pro určení rizikových oblastí
* Návrhy na optimalizaci služeb
* Implementace změnových programů
* Rozpoznání nových příležitostí, kde může dodavatel pomoci s rozvojem dalších oblastí podnikání zákazníka

Účastní se pravidelných jednání pracovní skupiny a řídicího výboru.

Očekávané kapacitní vytížení 30 % pracovní doby (po implementaci řešení).

Dostupnost telefonicky a mailem v pracovní době, reakce 2 pracovní hodiny.

1. Technický Manager, je role na straně dodavatele služeb, která odpovídá za:

* Garanci technického řešení dodávané služby, zejména SW část systému
* Zajištění napojení na stávající infrastrukturu objednatele a integraci s ostatními systémy
* Aktualizaci a optimalizace nastavení funkcí zařízení a systému řízení tisků
* Vedení technické dokumentace (příručka služby)
* Návrhy na zlepšení, optimalizaci a změny služeb z technického pohledu

Účastní se pravidelných jednání pracovní skupiny a řídicího výboru.

Očekávané kapacitní vytížení 20 % pracovní doby (po implementaci řešení).

Dostupnost telefonicky a mailem v pracovní době, reakce 2 pracovní hodiny.