

Príloha č. 2 - Katalóg služieb

Datacentrum elektronizácie územnej samosprávy										Parametre SLA		Cena za službu	Poznámky
Balík služieb	Typ služby	Skupina služieb	Názov služby	Stručný popis služby	Negatívne vymedzenie služby (služba neobsahuje)	Podmienky / protiplnenia pre poskytnutie služby	Zoznam zariadení	Ďostupnosť	Podpora Lehota odozvy	Lehota vyriešenia			
Stuiby call centri prakoncových používate rov (obce)	Paušálna	Podpora	Prijem, spracovanie a dispečing požiadavky	Služi ako jednotný kontaktný bod pre príjem všetkých žiadostí o službu od koncových používateľov (pracovníci v obciach a DEUS). Operatívne zabezpečuje: a) zaznamenanie všetkých žiadostí, ich klasifikáciu, určenie priority, vyriešenie, resp. pridelenie konkrétnemu riešiteľovi podľa navrhnutých procesov, b) monitoring a sledovanie parametrov SLA/OLA, eskalácie v prípade porušenia SLA/OLA alebo ak je riziko, že nebudú vyriešené v dohodnutom čase, c) komunikácia a koordinácia činností riešiteľských skupín (vrátane tretích strán), d) komunikácia s používateľmi v súvislosti s riešením ich žiadostí o službu, e) posielanie informácií skupine používateľov o odstávkach, nedostupnosti služby, alebo nástroja ITSM, f) priebežné overovanie spokojnosti zákazníka	Neslúži pre nahlasovaní?	Poskytnutie meno, priezviska a osobného čísla používateľa, súčinnosť počas telefonického kontaktu používateľov IS DCOM	Cca 7730 koncových Cca 10-20 používateľov IS DCOM - zamestnancov v DEUS	Po - Pia 7:00-17:00	Tel < 120 s Email < 2 h Web < 2 h		Zahrnutá v paušálnom poplatku		
			Podpora 1 úrovne	Komplexnú podporu 1. úrovne: - systémová podpora 1. úrovne zahŕňajúca koncové zariadenie, OS, kancelársky balík, antivír - aplikačná podpora 1. úrovne pre prácu s dodaným aplikačným programovým vybavením IS DCOM - metodická podpora a poradenstvo 1. a 2. úrovne aplikácií IS DCOM - sprostredkovanie aplikačnej a metodickej podpory pre ISO (presmerovanie žiadosti na dodávateľa ISO) - realizácia štandardných zmien / requestov na dialku - podporu používateľom prostredníctvom vzdialeného prístupu	Neslúži pre nahlasovanie žiadostí občanov	Poskytnutie meno, priezviska a osobného čísla používateľa, súčinnosť počas telefonického kontaktu, resp. kontaktu vzdialeným prístupom Len pre Koncové zariadenie, Email							
			Podpora	Podpora na mieste, alebo vzdialene Riešenie incidentov	Podpora pri neznalosti obsluhy na mieste u zákazníka, alebo vzdialene	Neobsahuje podporu koncových zariadení dodaných tretími stranami Neobsahuje obstaranie a dodávku koncových zariadení. Neobsahuje riešenie incidentov pre zariadenia dodané tretími stranami.	Odvzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb Koncové body musia byť pripojenie na Internet Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky	Cca 7730 PC Cca. 2440 Tlačiarňí Lokálna sieť v každej z cca. 1050 obcí					
Podpora koncových zariadení	Paušálna	Porucha	Maintenance HW koncových zariadení	Po uplynutí záruky zabezpečí Zhotoviteľ pozáručný servis vrátane náhradných dielov, alebo náhradných zariadení, na zvyšné obdobie trvania zmluvného vzťahu.	Záručný servis je zabezpečený zhotoviteľom diela. Pozáručný servis sa nevzťahuje na krádeže, poškodenia spôsobené nesprávnym používaním a pod Neobsahuje aktualizácie, ktoré nie sú poskytované v rámci maintenance poplatku výrobcom SW.		Maintenance SW obcí zahŕňa (OS, kancelársky balík) Cca 7730 PC Cca 2440 Tlačiarňí				Zahrnutá v paušálnom poplatku		
			Prevádzka	Maintenance pre antivirus	Zabezpečenie SW maintenance pre antivírový systém po celú dobu trvania kontraktu pre všetky PC. Zabezpečenie aktuálnosti vydaní antivírovej databázy v súlade s vydaniami aktualizácií výrobcom SW. Služba o rozsahu štandardných Dodmienok maintenance výrobcov SW.		Celá inštalovaná báza PC v obciach (Cca 7730 ks)	Po 8.00. Pia 18:00	Tel < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	N/A	Zahrnutá v paušálnom poplatku		
			Inštalácia	Zriadenie koncového zariadenia, inštalácie štandardného vybavenia, dovoz koncového zariadenia na miesto, začlenenie do domény, vytvorenie užívateľského konta, emailovej schránky, konfigurácia jednej lokálnej alebo sieťovej tlačiarne a lení funkčnosti	Neobsahuje reprodukciu zariadení po ukončení plánovanej životnosti Neobsahuje zriaďovanie nových obcí, sťahovanie infraštruktúry obcí. Migráciu dát z pôvodného zariadenia Neobsahuje obstaranie zariadení a náhradných dielov.	Cca 7730 PC Cca. 2440 Tlačiarňí Lokálna sieť v každej z cca. 1050 obcí				65 Eur / ks	Cena dohodu pri počte väčšom ako 5 ks.		
Vyžiadaná ' Zmeny	Paušálna	Zmeny	Presun	Odpojenie a zapojenie pracovnej stanice a jej následné premiestnenie na iné i pracovisko			Maintenance SW obcí zahŕňa (OS, kancelársky balík)				2 PD	65 Eur / ks 53 Eur / ks 38 Eur / ks	
			Rozšírenie Zmena Zrušenie	Rozšírenie konfigurácie koncového zariadenia (napr. doplnenie RAM) Zmena HW/SW konfigurácie koncového zariadenia. Zrušenie (deinštalácia, zmazanie dát) a ekologická likvidácia koncového zariadenia		Plánovaná životnosť PC je 5 rokov				35 Eur / ks			
			Aktualizácie	Poskytnutie nových verzií APV: - so zapracovanými legislatívnymi zmenami - s jeho optimalizovanými funkciami - s riziširenou funkcionalitou všeobecného charakteru - v dôsledku zmien v informačných technológiách	V údržbe modulov IS DCOM sú zahrnuté aktualizácie v existujúcich agendách (eGov služieb). Legislatívne zmeny nad rámec existujúcich agiend budú riešené nad rámec služieb pokrytých paušálnym poplatkom		Údržba zahŕňa nasledovné moduly: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí	Po - Pia 8:00-16:30	N/A	N/A	Zahrnutá v paušálnom poplatku		
Podpora prevádzky IS DCOM	Paušálna	Poruchy	Riešenie poruchy	Uvedenie služby do prevádzkyschopného spvu v prípade jeho nefunkčnosti	Riešenie porúch pre koncových používateľov	Pripojenie na Internet Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv odovzdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin). Vytvorenie a schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Podpora prevádzky infraštmktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov.					Balík služieb bude prevádzkovaný tak, aby dosiahol parametre KPI, RTO a RPO, ktoré sú	
			Manažment a správa	Root cause analýza vzniknutých problémov. Služba obsahuje: - správu operačného systému: správa používateľských účtov, skupín, politik, antivíru - správu cloud platformy - správu virtualizačnej platformy	Neobsahuje manažment a správu zariadení koncových používateľov		Podporované prostredia: Produkčné, testovacie a vývojové prostredie v primárnom aj záložnom dátovom centre	Verejnosť Po - Ned 6:00 - 24:00					
			Monitoring	Proaktívny monitoring stavu IS v súlade s prevádzkovým predpisom: - Pravidelná kontrola reportov - Kontrola backupov, testovacie restore - Správa monitorovacieho systému	Riešenie porúch Aplikácia prevádzzkových a konfiguračných zmien.			Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	Zahrnutá v paušálnom poplatku		
Ostatné	Vyžiadaná	Zmeny	Profylaktika	Pravidelná profylaktika definovaná v prevádzkovej dokumentácii. Vytvorenie záznamu o profylaktické i činnosti do prevádzkového denníka Vykonávanie zálohovania a archiváciu systémových nastavení: evidencia a manipulácia so zálohami, obnova zo záloh, archivácia systémových nastavení. Služba je proaktivna a zabezpečuje ju poskytovateľ tak, aby dosiahol	Riešenie porúch pre koncových používateľov		Rozsah aplikačnej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obci c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí					Balík služieb bude prevádzkovaný tak, aby dosiahol parametre KPI, RTO a RPO, ktoré sú definované v zmluve	
			Zálohovanie a archivácia										
			Maintenance HW datacentra	Realizácia firmware updates v rozsahu 1 x ročne	Rozširovanie konfigurácie.	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odovzdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Všetky serverové, sieťové, zálohovacie zariadenia, centrálné úložiská dát, bezpečnostné zariadenia	Po - Pia 8:00-16:30	N/A	N/A	Zahrnutá v paušálnom poplatku		
Datacentrum	Paušálna	Prevádzka	Maintenance SW datacentra	Zabezpečenie nasadenia a distribúcie nových verzií, kritických a bezpečnostných záplat, opravných vydaní pre štandardné produkty tretích strán v pravidelnom dvojmesačnom release cykle Služba o rozsahu štandardných podmienok maintenance výrobcov SW.	Neobsahuje aktualizácie, ktoré nie sú poskytované v rámci maintenance poplatku výrobcom SW (napr „Upgrade“ SW na vyššiu verziu)	Podmienkou pre plnenie a vykonávanie Maintenance SW a HW datacentra je vypracovanie a schválenie Písomná Z-skLI-v zákazníka zssbi,r, na ;Ti -.eunujo							
			Projektové zmeny	Realizácia zmien vyplývajúcich z projektov / požiadaviek zákazníka nad rámec bežnej prevádzky (t.j. dohodnutých prevádzkových a konfiguračných zmien).									
Ostatné	Vyž												

PO - Nasledujúci pracovný deň