

Príloha č. 3 k Zmluve - Katalóg služieb IS DCOM

PD = Pracovný deň
NPD = Nasledujúci pracovný

Datacentrum elektronizácie územnej samosprávy

Balík služieb	Typ služby	Skupina služieb	Názov služby	Stručný popis služby	Negatívne vymedzenie (služba neobsahuje)
Služby Call Centra pre koncových používateľov (obce a mestá)	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 odstavkách, nedostupnosti služby, alebo nástroja ITSM, f) priebežné overovanie spokojnosti zákazníka	Neslúži pre nahlasovanie žiadostí
			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 - sprostredkovanie aplikačnej a metodickej podpory pre ISO (presmerovanie žiadostí na dodávateľa ISO) - podporu používateľom prostredníctvom vzdialeného prístupu	Neslúži pre nahlasovanie žiadostí Nazahŕňa: - metodická podpora a poradenstvo pri aplikáciách IS DCOM - realizácia štandardných zmlúv
Podpora koncových zariadení	Paušálna	Podpora	Podpora na mieste, alebo vzdialene	Podpora pri neznalosti obsluhy na mieste u zákazníka, alebo vzdialene.	Neobsahuje podporu koncových zariadení tretími stranami.
		Porucha	Riešenie incidentov	Uvedenie koncového zariadenia do prevádzkyschopného stavu telefonicky, formou prevzatia obrazovky na diaľku, alebo formou servisného výjazdu, vrátane zabezpečenia záručného a pozáručného HW servisu. Pozáručný servis bude poskytovaný na zmluvne obmedzenú dobu (t.j. 3 roky nad rámec záruky).	Neobsahuje obstaranie a inštaláciu zariadení. Neobsahuje riešenie porúch zariadení dodaných tretími stranami.
		Prevádzka	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. Pozáručný servis sa nevzťahuje na škodenie spôsobené nevhodným používaním.
			Maintenance pre antivírus	Zabezpečenie SW maintenance pre antivírusový systém po celú dobu trvania kontraktu pre všetky PC. Zabezpečenie aktuálnosti vydaní antivírusovej databázy v súlade s vydaniaми aktualizácií výrobcov SW. Služba o rozsahu štandardných podmienok maintenance výrobcov SW.	Neobsahuje aktualizácie, ktoré nie sú súčasťou rámca maintenance poplatku.
Údržba modulov IS DCOM	Paušálna	Prevádzka	Aktualizácie	Poskytnutie nových verzií APV: - so zapracovanými legislatívnymi zmenami max. 4 x ročne	V údržbe modulov IS DCOM existujúcich agendách (e) zmeny nad rámec existujúcej zmluvy nad rámec služieb pokrytých zmluvou. V paušáli sa neposkytujú: - s jeho optimalizovanými verziami - s ríždženou funkcionalitou - v dôsledku zmien v informáciách

služby (e)	Podmienky / protiplnenia pre poskytnutie služby	Zoznam zariadení	Parametre SLA			Cena za službu	Poznámky
			Dostupnosť podpory (prac. dni)	Lehota odozvy	Lehota vyriešenia		
očanov.	Poskytnutie meno, priezviska a osobného čísla používateľa, súčinnosť počas telefonického kontaktu.	uvedený v Zmluve	Po - Pia 7:00 - 17:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	N/A	Zahrnutá v paušálnom poplatku	
očanov. 1. a 2. úrovne questov na diaľku	Poskytnutie meno, priezviska a osobného čísla používateľa, súčinnosť počas telefonického kontaktu, resp. kontaktu vzdialeným prístupom. Len pre Koncové zariadenie, Email	uvedený v Zmluve					
ariadení dodaných	Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb. Koncové body musia byť pripojenie na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	uvedený v Zmluve			NPD	Zahrnutá v paušálnom poplatku	
oncových entov pre		uvedený v Zmluve	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	N/A	Zahrnutá v paušálnom poplatku	
oviteľom diela. krádeže, používaním a		uvedený v Zmluve					
ú poskytované v om SW.		uvedený v Zmluve					
rnuté aktualizácie (eb). Legislatívne id budú riešené nym poplatkom / ného charakteru echnológiách		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	