

Príloha č. 3 - Katalóg služieb IS DCOM

PD = Pracovný deň
NPD = Nasledujúci pracovný deň

Datacentrum elektronizácie územnej samosprávy							Parametre SLA					
Balík služieb	Typ služby	Skupina služieb	Názov služby	Stručný popis služby	Negatívne vymedzenie služby (služba neobsahuje)	Podmienky / protiplnenia pre poskytnutie služby	Zoznam zariadení	Dostupnosť podpory (prac. dni)	Lehota odozvy	Lehota vyriešenia	Cena za službu	Poznámky
Služby Call Centra pre koncových používateľov (obce a mestá)	Paušálna	Podpora	Príjem, 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 občanov.	Poskytnutie mena, 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	
			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 metodologickej podpory pre ISO (presmerovanie žiadostí na dodávateľa ISO) - podporu používateľom prostredníctvom vzdialeného prístupu	Neslúži pre nahlasovanie žiadostí občanov. Nazahŕňa: - metodická podpora a poradenstvo 1. a 2. úrovne aplikácií IS DCOM - realizácia štandardných zmien / requestov na diaľku	Poskytnutie mena, priezviska a osobného čísla používateľa, súčinnosť počas telefonického kontaktu, resp. kontaktu vzdialeným prístupom. Len pre Koncové zariadenie, Email						
Podpora koncových zariadení	Paušálna	Podpora	Podpora na mieste, alebo vzdialene	Podpora pri neznalosti obsluhy na mieste u zákazníka, alebo vzdialene.	Neobsahuje podporu koncových zariadení dodaných tretími stranami.	Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb. Koncové body musia byť pripojené na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	uvedený v Zmluve	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	NPD	Zahrnutá v paušálnom poplatku	
		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 dodávku koncových zariadení. Neobsahuje riešenie incidentov pre zariadenia dodané 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 zhotoviteľom diela. Pozáručný servis sa nevzťahuje na krádeže, poškodenia spôsobené nesprávnym používaním a pod.	uvedený v Zmluve						
			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 vydávaniami aktualizácií výrobcom SW. Služba o rozsahu štandardných podmienok maintenance výrobcov SW.	Neobsahuje aktualizácie, ktoré nie sú poskytované v rámci maintenance poplatku výrobcov SW.	uvedený v Zmluve						
Údržba modulov IS DCOM	Paušálna	Prevádzka	Aktualizácie	Poskytnutie nových verzií APV: - so zapracovanými legislatívnymi zmenami max. 4 x ročne	V údržbe modulov IS DCOM sú zahrnuté aktualizácie v existujúcich agendách (eGov služieb). Legislatívne zmeny nad rámec existujúcich agend budú riešené nad rámec služieb pokrytých paušálnym poplatkom V paušáli sa neposkytujú verzie APV - s jeho optimalizovanými funkciami - s rízišrenou funkcionalitou všeobecného charakteru - v dôsledku zmien v informačných technológiách	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		