

Príloha č. 2 - Katalóg služieb

Datacentrum elektronizácie územnej samosprávy

Balík služieb	Typ služby	Skupina služieb	Názov služby	Stručný popis služby	Negatívne vymedzenie služby (služba neobsahuje)	Podmienky / protiplnenia pre poskytnutie služby	Zoznam zariadení	Parametre SLA Dostupnosť podpory JPfZA&I-----	Lehota vyriešenia	Cena za službu	Poznámky		
			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 nahlasovaní?	Poskytnutie meno, priezviska a osobného čísla používateľa, súčinnosť počas telefonického kontaktu používateľa IS DCOM	Cca 7730 koncových zariadení						
Stuiby call contrti prakoncových používate rov (obce)		Paušálna	Podpora	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 metodické podpory pre ISO (presmerovanie žiadostí na dodávateľa ISO) - realizácia štandardných zmien / requestov na diaľku - 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		Po - Pia 7:00-17:00 Tel < 120 s Email < 2 h Web < 2 h		Zahrnutá v paušálnom poplatku		
			Podpora na mieste, alebo vzdialene Riešenie incidentov	Podpora pri neznalosti obsluhy na mieste u zákazníka, alebo vzdialene  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 podporu koncových zariadení dodaných tretími stranami Neobsahuje obstaranie a dodávku koncových zariadení. Neobsahuje riešenie incidentov pre zariadenia dodané tretími stranami.	Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky	Cca 7730 PC Cca. 2440 Tlačiarň Lokálna sieť v každej z cca. 1050 obcí				NPD Zahrnutá v paušálnom poplatku		
			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 Tlačiarň						
Podpora koncových zariadení			Prevádzka	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 Dodmienok maintenance výrobcov SW.		Celá inštalovaná báza PC v obciach (Cca 7730 ks)	Po Pia 8:00-18:00 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 Tlačiarň Lokálna sieť v každej z cca. 1050 obcí				65 Eur / ks Cena dohodu pri počte väčšom ako 5 ks.		
			Vyžiadaná ' Zmeny	Presun Rozšírenie Zmena Zrušenie	Odpojenie a zapojenie pracovnej stanice a jej následné premiestnenie na iné i pracovisko Rozšírenie konfigurácie koncového zariadenia (napr. doplnenie RAM) Zmena HW/SW konfigurácie koncového zariadenia. Zrušenie (deinštalácia, zmazanie dát) a ekologická likvidácia koncového zariadenia		Maintenance SW obci zahŕňa (OS, kancelársky balík)  Plánovaná životnosť PC je 5 rokov				2 PD 65 Eur / ks 53 Eur / ks 38 Eur / ks 35 Eur / ks		
				Aktualizácie	Poskytnutie nových verzií APV: - so zapracovanými legislatívnymi zmenami - s jeho optimalizovanými funkciami - s rozšírenou 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 agend 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		
				Poruchy	Riešenie poruchy Riešenie problémov	Uvedenie služby do prevádzkyschopného sfpu v prípade jeho nefunkčnosti Riešenie porúch pre koncových používateľov  Root cause analýza vzniknutých problémov. Služba obsahuje: - správu operačného systému: správa používateľských účtov, skupín, politík, antivíru - správu cloud platformy - správu virtualizačnej platformy Proaktívny monitoring stavu IS v súlade s prevádzkovým predpisom: - Pravidelná kontrola reportov - Kontrola backupov, testovacie restore - Správa monitorovacieho systému	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 infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov.  Podporované prostredia: Produkčné, testovacie a vývojové prostredie v primárnom aj záložnom dátovom centre  Rozsah aplikačnej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí		Verejnosť Po - Ned 6:00 - 24:00 Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00		N/A N/A Zahrnutá v paušálnom poplatku	Balík služieb bude prevádzkovaný tak, aby dosiahol parametre KPI, RTO a RPO, ktoré sú
Podpora prevádzky IS DCOM		Paušálna	Prevádzka	Monitoring Profylaktika Zálohovanie a archivácia	Riešenie porúch Aplikácia prevádzkových a konfiguračných zmien.  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 proaktívna a zabezpečuje ju poskytovateľ tak, aby dosiahol	Riešenie porúch pre koncových používateľov					Zahrnutá v paušálnom poplatku  Balík služieb bude prevádzkovaný tak, aby dosiahol parametre KPI, RTO a RPO, ktoré sú definované v zmluve		
				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, centrálna úložiská dát, bezpečnostné zariadenia Maintenance SW dátového centra (systémový SW, databázové vybavenie)		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 ž-skLi-v zákazníka zssbí.r., na ;Ti -.eunujo						
Ostatné			Vyžiadaná	Zmeny	Realizácia zmien vyplývajúcich z projektov / požiadaviek zákazníka nad rámec bežnej prevádzky (t.j. dohodnutých prevádzkových a konfiguračných zmien).		N/A		Po - Pia 8:00-16:30 N/A		Dohodou na základe hodinových sadzieb Zhotoviteľa		