

Príloha č. 3 : Katalóg prevádzkových služieb IS DCOM

Paušálne služby Časť A														
Balk služieb	Názov služby	Typ služby	Katégorie	Popis služby	Negatívne vymedzenie služby	Podmienky pre poskytnutie služby	Zoznam zariadení	Dostupnosť podpory	Lehota odovody	Lehota vyriešenia	Úroveň kritičnosti poruchy	Dostupnosť	Biznis služby - Konfigurácia položky/skupiny Konfiguračných položiek	
Služby call centra pre koncových používateľov (obce)	Prijím, spracovanie a dispatching požiadavky	Paušálna	Podpora	Služba ako jednotný kontaktný bod pre príjem všetkých žiadostí o služby od koncových používateľov (pracovníci v obciach a DEUS). Operatívne zabezpečujú: a) zaznamenanie všetkých žiadostí, ich klasifikáciu, určenie priority, vyriešenie, resp. pridelenie konkrétnemu riešiteľovi podľa navrhnutých procesov. b) monitorujú a sledovanie parametrov SLA/OCLA, eskalácie v prípade porušení SLA/OCLA alebo ak je riziko, že nebudú vyriešené v dohodnutom čase. c) komunikácia a koordinácia činnosti riešiteľských skupín (vrátane tretích strán). d) komunikácia s používateľom v súvislosti s riešením ich žiadostí o služby. e) posielanie informácií skupine používateľov o odstavkách, nedostupnosti služby, alebo nástroja ITS.M. f) prevádzkové overovanie spokojnosti zákazníka	Neslúži pre nahlasovanie žiadostí občanov.	Poskytnutie meno, priezviska a osobného listu používateľa, súhlasnosť počas telefonického kontaktu.	Cca. 7730 koncových používateľov IS DCOM Cca. 10 000 používateľov IS DCOM – zamestnancov v DEUS	Po - Pia 7:00 - 17:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	NA				
Služby call centra pre koncových používateľov (obce)	Podpora 1. úrovne	Paušálna	Podpora	Kompletný podpora 1. úrovne: - systémová podpora 1. úrovne zahŕňajúca koncové zariadenie, OS, kancelársky balík, antivír - aplikatívna podpora 1. úrovne pre prácu s dodanými aplikáciami programovým vybavením IS DCOM - prostredie/aplikácie a metodické podpory pre ISO (prenesovanie žiadostí na dostávateľa ISO) - podpora používateľom prostredníctvom vzdialeného prístupu	Neslúži pre nahlasovanie žiadostí občanov. Necahľfa. - metodická podpora a poradenstvo 1. a 2. úrovne aplikácií IS DCOM - realizácia štandardných zmien / požiadaviek na diaľku	Poskytnutie meno, priezviska a osobného listu používateľa, súhlasnosť počas telefonického kontaktu, resp. kontaktu vzdialeným prístupom. List pre Komitové zariadenie, Email	Cca. 7730 koncových používateľov IS DCOM Cca. 10 000 používateľov IS DCOM – zamestnancov v DEUS	Po - Pia 7:00 - 17:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	NA				
Datacenterum	Isa pre IS DCOM	Paušálna	Prevádzka	Zabezpečenie starostlivosti a prevádzky HW vybavenia pre IS DCOM ako Infrastructure as a Service (IaaS) v rámci primárnej lokality dátového centra (dátové úložiská, HW, servery a sieťové komponenty).	Neslúži mimo primárnej lokality dátového centra. Súčasťou služby nie je výmena a nákup nového HW vybavenia	Príprava na internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin).	Infraštruktúra IS DCOM v primárnej lokalite dátového centra	Po - Pia 8:00 - 16:30	N/A	N/A	N/A			
Datacenterum	Maintenance - Zabezpečenie služieb externej podpory komponentov IS DCOM (vrátane oprávnení) pre prevádzku	Paušálna	Prevádzka	Zabezpečenie služieb externej podpory komponentov IS DCOM (vrátane oprávnení) pre prevádzku	Neslúži aktualizácie, ktoré nie sú poskytované v rámci maintenance poplatku výrobcom. Neslúži služby spojené s údržbou komponentov IS DCOM	Príprava na internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin).	Komponenty IS DCOM	N/A	N/A	N/A	N/A			
Datacenterum	Maintenance SW datacentra	Paušálna	Prevádzka	Zabezpečenie nasadenia a distribúcie kritických a bezpečnostných záplat, opravných vydání pre štandardné produkty tretích strán max. 4x ročne. Služba v rozsahu štandardných podmienok maintenance výrobcom SW.	Neslúži aktualizácie, ktoré nie sú poskytované v rámci maintenance poplatku výrobcom SW (napr. „Upgrade“ SW na vyššiu verziu).	Príprava na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin). Výkon je schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Maintenance SW dátového centra (systémový SW, databázové vybavenie)	Po - Pia 8:00 - 16:30	N/A	N/A	N/A			
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkového stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neslúži podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neslúži podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neslúži naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Príprava na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin). Výkon je schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikáciej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnouťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	97,00%	Moduly: Dane a Poplatky a súvisiace moduly ePoštařfa, Dema agenda, Platby, Evdencia osob.		
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkového stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neslúži podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neslúži podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neslúži naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Príprava na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin). Výkon je schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikáciej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnouťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	97% (nepočíta sa čas rešenie tretou stranou)	Integrácie na ÚPVIS		
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkového stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neslúži podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neslúži podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neslúži naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Príprava na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin). Výkon je schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikáciej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnouťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	97% (nepočíta sa čas rešenie tretou stranou)	Integrácie na registre		
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkového stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neslúži podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neslúži podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neslúži naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Príprava na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin). Výkon je schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikáciej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnouťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí	N/A	N/A	N/A	N/A	ISO GW, ISO infra		
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkového stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neslúži podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neslúži podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neslúži naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Príprava na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin). Výkon je schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikáciej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnouťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí	N/A	N/A	N/A	N/A	ISO aplikácie		
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkového stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neslúži podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neslúži podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neslúži naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Príprava na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin). Výkon je schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikáciej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnouťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	N/A	Call Centrum		
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkového stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neslúži podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neslúži podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neslúži naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Príprava na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin). Výkon je schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikáciej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnouťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	97,00%	Moduly: Dane a Poplatky a súvisiace moduly ePoštařfa, Dema agenda, Platby, Evdencia osob.		
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkového stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neslúži podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neslúži podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neslúži naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Príprava na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin). Výkon je schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikáciej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnouťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	97,00%	Integrácie na agendové systémy		
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkového stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neslúži podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neslúži podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neslúži naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Príprava na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin). Výkon je schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikáciej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnouťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí	Vernosť Po - Ned 6:00 - 24:00	N/A	N/A	97,00%	eGov moduly 138 služieb		
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkového stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neslúži podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neslúži podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neslúži naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Príprava na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin). Výkon je schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikáciej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnouťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	97,00%	eMail ať IMAP a antispam		
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkového stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neslúži podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neslúži podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neslúži naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Príprava na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľa služieb (tzv. odoslanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostatnú systémovú práva na úrovni recipient admin). Výkon je schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikáciej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnouťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívaných referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	97,00%	Servio		

Koncové zariadenia (KZ)	Resenie incidentov	Paulálna	Poucha	Uvedenie koncového zariadenia do prevádzkyschopného stavu telefonicky, formou prevzatia obrazovky na diaľku, alebo formou servisného výjazdu, vrátane zabezpečenia pozárúčného HW servisu.	Neobsluhuje obstaranie a dodávku koncových zariadení. Neobsluhuje rešenie incidentov pre zariadenia dodané tretími stranami.	Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľ služieb. Koncové body musia byť pripojené na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Celkový počet zariadení v záručnej a pozárúčnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarne, Lokálna sieť v každej z cca. 1050 obcí Maintenance SW obcí zahŕňa (OS, kancelársky balík)	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	3 PD	Štandardná	x	Koncové zariadenia
Koncové zariadenia (KZ)	Maintenance HW koncových zariadení	Paulálna	Prevádzka	Po uplynutí záruky zabezpečí Zhotoviteľ pozárúčny servis vrátane náhradných dielov, alebo náhradných zariadení, na zvyšné obdobie trvania zmluvného vzťahu ale len do limbu výšky rámca na nákup náhradných dielov a zariadení.	Záručný servis je zabezpečený zhotoviteľom diela. Pozárúčny servis sa nevyžaduje na kradčie, poškodenia spôsobené nesprávnym používaním a poži.	Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľ služieb. Koncové body musia byť pripojené na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Cca. 7730 PC Cca. 2440 Tlačiarne	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	NA	Štandardná	x	Koncové zariadenia
Koncové zariadenia (KZ)	Maintenance pre antivírus na KZ	Paulálna	Prevádzka	Zabezpečenie SW maintenance pre antivírusový systém po celú dobu trvania kontraktu pre všetky PC. Zabezpečenie aktuálnosti vydání antivírusovej databázy v súlade s vydávanými aktualizáciami výrobcom SW. Služba o rozsahu štandardných podmienok maintenance výrobcom SW (vedení počítača, je potrebné pri každom predživaní z pohľadu ceny aktualizovať.	Neobsluhuje aktualizácie, ktoré nie sú poskytované v rámci maintenance počítača výrobcom SW.	Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľ služieb. Koncové body musia byť pripojené na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Celá inštalovaná baza PC v obciach (Cca. 7730 ks)	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	NA	Štandardná	x	Koncové zariadenia
Koncové zariadenia (KZ)	Manažment a správa KZ	Paulálna	Prevádzka	Služba obsahuje: - správu operačného systému; správa používateľských účtov, skupín, politik	Neobsluhuje manažment a správu ostatných zariadení IS DCOM mimo tých, ktoré sa týkajú správy KZ.	Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľ služieb. Koncové body musia byť pripojené na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Celá inštalovaná baza PC v obciach (Cca. 7730 ks)	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	NA	Štandardná	x	Koncové zariadenia
Koncové zariadenia (KZ)	Resenie bezpečnosti	Paulálna	Poucha	Zabezpečenie integrity bezpečnosti v prípade straty alebo zneužitia KZ	Neobsluhuje manažment a správu ostatných zariadení IS DCOM mimo tých, ktoré sa týkajú správy KZ.	Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľ služieb. Koncové body musia byť pripojené na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Celá inštalovaná baza PC v obciach (Cca. 7730 ks)	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	NA	Bezpečnostná	x	Koncové zariadenia

Služby na vyziadanie Časť B

Balík služieb	Názov služby	Typ služby	Kategória	Popis služby	Negatívne vymedzenie služby	Podmienky pre poskytnutie služby	Zoznam zariadení	Dostupnosť podpory	Lehota odzvy	Lehota vyriešenia	Úroveň kritičnosti poruchy	Dostupnosť	Basis Služby - Konfiguračné položky/skupiny Konfiguračných položiek
Služby call centra pre koncových používateľov (obca)	Podpora 1. úrovne	Vyžadaná	Podpora	Podpora 1. úrovne na vyziadanie: - metodická podpora a poradenstvo 1 a 2, úroveň aplikácií IS DCOM - realizácia štandardných zmien / requestov na diaľku	-	Poskytnutie meno, priezviska a osobného listu používateľa, súhlasné 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	1 PD			
Služby call centra pre používateľov mobil ID	Podpora 1. úrovne	Vyžadaná	Podpora	Služba zabezpečuje pre používateľov mobil ID: a) zaznamenanie všetkých žiadostí, ich klasifikáciu, určenie priority, vyriešenie, resp. pridelenie konkrétneho riešenia podľa navrhnutých procesov, b) komunikácia s používateľmi v súvislosti s riešením ich žiadostí o služby,	Neslúži pre nahlasovanie žiadostí pracovníkov obcí / Deus. Neslúži pre podporu a riešenie žiadostí v súvislosti s prevádzkou a podporou IS DCOM	Poskytnutie meno, priezviska a osobného listu používateľa, súhlasné počas telefonického kontaktu, resp. kontaktu vzdialeným prístupom. Len pre Koncové zariadenie, Email		Po - Pia 7:00 - 20:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	NA			
Datacentrum	Maintenance HW datacentra	Vyžadaná	Zmeny	Realizácia firmware updates na vyziadanie.		Pripojenie na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľ služieb (tzv. odoslanie systémových práv domán admin poskytovateľov, objednávatelovi ostáva systémové práva na úrovni recipient admin). Podmienkou pre plnenie a vykonávanie Maintenance SW a HW datacentra je vypracovanie a schválenie release plánu.	Všetky serverové, sieťové, zálohovacie zariadenia, centrálna úložiská dát, bezpečnostné zariadenia	Po - Pia 8:00 - 16:30	N/A	dohodu			
Datacentrum	Maintenance SW datacentra	Vyžadaná	Zmeny	Zabezpečenie nasadenia a distribúcie nových verzii, nekritických záplat a opravných vydání pre štandardné produkty tretích strán na vyziadanie.		Pripojenie na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľ služieb (tzv. odoslanie systémových práv domán admin poskytovateľov, objednávatelovi ostáva systémové práva na úrovni recipient admin). Podmienkou pre plnenie a vykonávanie Maintenance SW a HW datacentra je vypracovanie a schválenie release plánu.	Maintenance SW dátového centra (systémový SW, databázové vybavenie)	Po - Pia 8:00 - 16:30	N/A	dohodu			
Datacentrum	Výmena HW datacentra	Vyžadaná	Zmeny	Poskytovateľ má právo vymeniť hardvérové datacentra (servery, diskové polia, sieťové zariadenia atď.) za nové pokiaľ nevyhnutý prevádzkovým štandardom.		Pripojenie na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľ služieb (tzv. odoslanie systémových práv domán admin poskytovateľov, objednávatelovi ostáva systémové práva na úrovni recipient admin). Podmienkou pre plnenie a vykonávanie Maintenance SW a HW datacentra je vypracovanie a schválenie release plánu.		Po - Pia 8:00 - 16:30	N/A	dohodu			
Datacentrum	Maintenance - Zabezpečenie služieb externej podpory komponentov IS DCOM (vrátane oprávnení) pre prevádzku, nad rámec paulálnych služieb	Vyžadaná	Prevádzka	Zabezpečenie služieb externej podpory pre prevádzku IS DCOM vrátane oprávnení pre prevádzku, nad rámec paulálnych služieb. Služba o rozsahu štandardných podmienok maintenance výrobcom. Uvedenú položku je potrebné pri každom predživaní podpory (vrátane oprávnení používajúcich produktov) z pohľadu ceny aktualizovať min. raz ročne.	Neobsluhuje aktualizácie, ktoré nie sú poskytované v rámci maintenance počítača výrobcom. Neobsluhuje služby spojené s upgrade komponentov IS DCOM	Pripojenie na Internet. Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľ služieb (tzv. odoslanie systémových práv domán admin poskytovateľov, objednávatelovi ostáva systémové práva na úrovni recipient admin). Podmienkou pre plnenie a vykonávanie Maintenance ako externé služby je vypracovanie a schválenie release plánu.	Komponenty IS DCOM	N/A	N/A	N/A			
Údržba modulov IS DCOM	Aktualizácie	Vyžadaná	Zmeny	Poskytnutie nových verzii APV, - s jeho optimalizovanými funkciami - s riatením funkcionálnou viedobezobnostou - v dôsledku zmien v informačných technológiách - so zapracovanými legislatívnymi zmenami		Údržba zahŕňa nasledovné moduly: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí		Po - Pia 8:00 - 16:30	N/A	dohodu			
Koncové zariadenia (KZ)	Inštalácia	Vyžadaná	Zmeny	Získanie koncového zariadenia, inštalácia štandardného vybavenia, dopyv koncového zariadenia na miesto, zaplnenie do domény, vyhotovenie užívateľského konta, emiovatej adresy, konfigurácia jednej lokálnej alebo sieťovej tlačiarne a test funkčnosti.	Neobsluhuje reprodukciiu zariadení po ukončení plánovanej životnosti. Neobsluhuje zriadenie nových obcí, stahovanie infraštruktúry obcí. Migráciu dát z pôvodného zariadenia. Neobsluhuje obstaranie zariadení a náhradných dielov.	Celkový počet zariadení v záručnej a pozárúčnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarne, Lokálna sieť v každej z cca. 1050 obcí Maintenance SW obcí zahŕňa (OS, kancelársky balík)	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	2 PD	Štandardná	x	Koncové zariadenia	
Koncové zariadenia (KZ)	Presun	Vyžadaná	Zmeny	Odpojenie a zapojenie pracovnej stanice a jej následné premiestnenie na iné pracovisko.	Neobsluhuje reprodukciiu zariadení po ukončení plánovanej životnosti. Neobsluhuje zriadenie nových obcí, stahovanie infraštruktúry obcí. Migráciu dát z pôvodného zariadenia. Neobsluhuje obstaranie zariadení a náhradných dielov.	Celkový počet zariadení v záručnej a pozárúčnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarne, Lokálna sieť v každej z cca. 1050 obcí Maintenance SW obcí zahŕňa (OS, kancelársky balík)	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	2 PD	Štandardná	x	Koncové zariadenia	
Koncové zariadenia (KZ)	Rozšírenie	Vyžadaná	Zmeny	Rozšírenie konfigurácie koncového zariadenia (napr. doplnenie RAM)	Neobsluhuje reprodukciiu zariadení po ukončení plánovanej životnosti. Neobsluhuje zriadenie nových obcí, stahovanie infraštruktúry obcí. Migráciu dát z pôvodného zariadenia. Neobsluhuje obstaranie zariadení a náhradných dielov.	Celkový počet zariadení v záručnej a pozárúčnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarne, Lokálna sieť v každej z cca. 1050 obcí Maintenance SW obcí zahŕňa (OS, kancelársky balík)	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	2 PD	Štandardná	x	Koncové zariadenia	
Koncové zariadenia (KZ)	Zmena	Vyžadaná	Zmeny	Zmena HW/SW konfigurácie koncového zariadenia.	Neobsluhuje reprodukciiu zariadení po ukončení plánovanej životnosti. Neobsluhuje zriadenie nových obcí, stahovanie infraštruktúry obcí. Migráciu dát z pôvodného zariadenia. Neobsluhuje obstaranie zariadení a náhradných dielov.	Celkový počet zariadení v záručnej a pozárúčnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarne, Lokálna sieť v každej z cca. 1050 obcí Maintenance SW obcí zahŕňa (OS, kancelársky balík)	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	2 PD	Štandardná	x	Koncové zariadenia	
Koncové zariadenia (KZ)	Zrušenie	Vyžadaná	Zmeny	Zrušenie (deinštalácia, zmazanie dát) a ekologická likvidácia koncového zariadenia.	Neobsluhuje reprodukciiu zariadení po ukončení plánovanej životnosti. Neobsluhuje zriadenie nových obcí, stahovanie infraštruktúry obcí. Migráciu dát z pôvodného zariadenia. Neobsluhuje obstaranie zariadení a náhradných dielov.	Celkový počet zariadení v záručnej a pozárúčnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarne, Lokálna sieť v každej z cca. 1050 obcí Maintenance SW obcí zahŕňa (OS, kancelársky balík)	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	2 PD	Štandardná	x	Koncové zariadenia	
Koncové zariadenia (KZ)	Výmena HW koncových zariadení	Vyžadaná	Zmeny	Poskytovateľ má právo vymeniť koncové zariadenia obcí (PC + NTB, tlač.) za nové pokiaľ nevyhnutý prevádzkovým štandardom.		Celkový počet zariadení v záručnej a pozárúčnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarne, Lokálna sieť v každej z cca. 1050 obcí Maintenance SW obcí zahŕňa (OS, kancelársky balík)	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	dohodu	Štandardná			
Koncové zariadenia (KZ)	Maintenance HW koncových zariadení nad rámec paulálnych služieb	Vyžadaná	Zmeny	Zabezpečenie náhradných dielov, alebo náhradných zariadení nad rámec paulálnych služieb.	Nákup náhradných dielov alebo náhradných zariadení sa nevyžaduje sa na kradčie, poškodenia spôsobené nesprávnym používaním a poži.	Odoslanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľ služieb. Koncové body musia byť pripojené na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Celkový počet zariadení v záručnej a pozárúčnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarne, Lokálna sieť v každej z cca. 1050 obcí Maintenance SW obcí zahŕňa (OS, kancelársky balík)	Po - Pia 8:00 - 18:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	NA	Štandardná	x	Koncové zariadenia
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie zmien EDU prostredia	Vyžadaná	Prevádzka	Služba obsahuje: - príprava EDU prostredia podľa vzájomne odsúhlasených požiadaviek		Podporované prostredia: EDU Rozsah aplikácie: časť: - všetky požítavované moduly		Dohodu	N/A	dohodu	Štandardná	x	IS DCOM ako celok v rámci EDU prostredia

Ostatné	Realizácia zmien vyplývajúcich z projektov / požiadaviek zákazníka nad rámec bežnej prevádzky (t.j. dohodnutých prevádzkových a konfiguračných zmien).	Vyžiadaná	Projektové zmeny	Realizácia zmien vyplývajúcich z projektov / požiadaviek zákazníka nad rámec bežnej prevádzky (t.j. dohodnutých prevádzkových a konfiguračných zmien).		Písomná žiadosť zákazníka zaslaná na Call centrum.	N/A	Po - Pia 8:00 - 16:30	N/A	dohodu	Štandardná	x	IS DCOM ako celok
---------	--	-----------	------------------	--	--	--	-----	--------------------------	-----	--------	------------	---	-------------------