

Príloha č. 3 : Katalóg prevádzkových služieb IS DCOM

Paušálne služby Časť A													
Balík služieb	Názov služby	Typ služby	Kategória	Popis služby	Negatívne vymedzenie služby	Podmienky pre poskytnutie služby	Zoznam zariadení	Dostupnosť podpory	Lehota odozvy	Lehota vyriešenia	Úroveň kritickosti poruchy	Dostupnosť	Biznis Služby - Konfiguračné položky/ skupiny Konfiguračných položiek
Služby call centra pre koncových používateľov (obce)	Prijem, spracovanie a dispatching požiadavky	Paušálna	Podpora	Služi ako jednotný kontaktný bod pre príjem všetkých žiadostí o služby 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 služby, e) posielanie informácií skupine používateľov o odstavkách, nedostupnosti služby, alebo nástroja ITSM, f) priebežné overovanie spokojnosti zákazníka	Neslúži pre nahlasovanie žiadostí občanov.	Poskytnutie meno, priezviska a osobného čísla používateľa, súčinnosť počas telefonického kontaktu.	Cca. 7730 koncových používateľov IS DCOM Cca. 10 -20 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	Komplexnú podporu 1. úrovne: - systémová podpora 1. úrovne zahŕňajúca koncové zariadenie, OS, kancelársky balík, antivír - aplikčná podpora 1. úrovne pre prácu s dodaným aplikčným programovým vybavením IS DCOM - sprostredkovanie aplikčnej a metodologickej podpory pre ISO (presmerovanie žiadosti na dodávateľa ISO) - podpora používateľom prostredníctvom vzdialeného prístupu	Neslúži pre nahlasovanie žiadostí občanov. Nezahŕňa: - metodická podpora a poradenstvo 1. a 2. úrovne aplikácií IS DCOM - realizácia štandardných zmien / požiadaviek na diaľku	Poskytnutie meno, priezviska a osobného čísla používateľa, súčinnosť počas telefonického kontaktu, resp. kontaktu vzdlaným prístupom. Len pre Koncové zariadenie, Email	Cca. 7730 koncových používateľov IS DCOM Cca. 10 -20 používateľov IS DCOM – zamestnancov v DEUS	Po - Pia 7:00 - 17:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	NA			
Datacentrum	IaaS 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).	HW vybavenie mimo primárnej lokality dátového centra, súčasťou služby nie je výmena a nákup nového HW vybavenia	Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Infraštruktúra IS DCOM v primárnej lokalite dátového centra	Po - Pia 8:00 - 16:30	N/A	N/A			
Datacentrum	Maintenance - Zabezpečenie služieb externej podpory komponentov IS DCOM (vrátane oprávnení) pre prevádzku	Paušálna	Prevádzka	Zabezpečenie služieb externej podpory pre prevádzku IS DCOM vrátane oprávnení pre prevádzku. Služba o rozsahu štandardných podmienok maintenance výrobcu. Uvedení položku je potrebné pri každom predzovani podpory (vrátane oprávnení používaných produktov) z pohľadu ceny aktualizovať min. raz ročne.	Neobsahuje aktualizácie, ktoré nie sú poskytované v rámci maintenance poplatku výrobcom SW (napr. „Upgrade“ SW na vyššiu verziu).	Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Komponenty IS DCOM	N/A	N/A	N/A			
Datacentrum	Maintenance SW datacentra	Paušálna	Prevádzka	Zabezpečenie nasadenia a distribúcie kritických a bezpečnostných záplat, opravných vydání pre štandardné produkty tretích strán max. 4x ročne. Služba o rozsahu štandardných podmienok maintenance výrobcu SW.	Neobsahuje aktualizácie, ktoré nie sú poskytované v rámci maintenance poplatku výrobcom SW (napr. „Upgrade“ SW na vyššiu verziu).	Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Maintenance SW dátového centra (systémový SW, databázové vybavenie)	Po - Pia 8:00 - 16:30	N/A	N/A			
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkyschopného stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenajímame, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikčnej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	97,00%	Moduly: Dane a Poplatky a súvisiace moduly: ePodateľňa, Denná agenda, Platby, Evidencia osôb.	
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkyschopného stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenajímame, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikčnej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	97% (nepočíta sa čas riešenie trefou stranou)	Integrácie na ÚPVS	
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkyschopného stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenajímame, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikčnej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	97% (nepočíta sa čas riešenie trefou stranou)	Integrácie na registre	
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkyschopného stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenajímame, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikčnej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané 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 prevádzkyschopného stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenajímame, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikčnej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	N/A	N/A	N/A	N/A	ISO aplikácie	
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkyschopného stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenajímame, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikčnej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	97% (nepočíta sa čas riešenie trefou stranou)	Call Centrum	
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkyschopného stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenajímame, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikčnej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	vada A (závažná)	97,00%	Moduly: Dane a Poplatky a súvisiace moduly: ePodateľňa, Denná agenda, Platby, Evidencia osôb.
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkyschopného stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenajímame, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikčnej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	vada A (závažná)	97,00%	Integrácie na agendové systémy
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkyschopného stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenajímame, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikčnej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Verejnosť Po - Ned 6:00 - 24:00	N/A	N/A	vada A (závažná)	97,00%	eGov moduly - 138 služieb
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkyschopného stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenajímame, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikčnej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	vada A (závažná)	97,00%	eMail aj IMAP a antispam
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkyschopného stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenajímame, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odozdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľovi služieb (tzv. odozdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin).	Podpora prevádzky infraštruktúry dimenzovanej pre 1057 obcí a cca. 7730 používateľov. Podporované prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikčnej časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	vada A (závažná)	97,00%	Servio

Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkyschopného stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov 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 prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikácie časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	vada B (menej závažná)	97,00%	Moduly: Dane a Poplatky a súvisiace moduly ePodateľňa, Denná agenda, Platby, Evidencia osôb.
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie poruchy	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkyschopného stavu v prípade jeho nefunkčnosti.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov 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 prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikácie časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	vada C (malá)	97,00%	nekritické moduly: eLearning, KnowledgeBase, SelfCare, Qik
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie bezpečnosti	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby do prevádzkyschopného a bezpečného stavu v prípade jeho nefunkčnosti respektíve narušenej integrity bezpečnosti	Netýka sa KZ dodávaných treťou stranou, kde bezpečnosť zariadenia nie je v zodpovednosti Dodávateľa	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov 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 prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikácie časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	N/A	N/A	N/A	x	Vírus, SPAM, útok	
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie súladu	Paušálna	Porucha	Zosúladenie služby s GDPR	Netýka sa SW vybavenia mimo IS DCOM a ich spracúvanie osobných údajov	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov 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 prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikácie časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	N/A	N/A	N/A	x	GDPR	
Podpora a prevádzka IS DCOM	Riešenie problémov	Paušálna	Problém	Root cause analýza vzniknutých problémov.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov 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 prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikácie časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	Štandardná	x	IS DCOM ako celok v PROD prostredí
Podpora a prevádzka IS DCOM	Manažment a správa PROD prostredia	Paušálna	Prevádzka	Riadenie IT služieb (HW infraštruktúra, SW aplikácie, ľudských zdrojov a ostatných aktív v zmysle schválenej prevádzkovej dokumentácie). SLM reporting v súlade s prevádzkovou dokumentáciou. Udržovanie a aktualizácia prehľadu licencií softvéru a zakúpenej HW podpory. Sledovanie incidentov, návrh nápravných a preventívnych opatrení.	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov 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 prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikácie časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Verejnosť Po - Ned 6:00 - 24:00 Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	Štandardná	x	IS DCOM ako celok v PROD prostredí na primárnej lokalite
Podpora a prevádzka IS DCOM	Manažment a správa prePROD, Test, INT	Paušálna	Prevádzka	Riadenie IT služieb (HW infraštruktúra, SW aplikácie, ľudských zdrojov a ostatných aktív v zmysle schválenej prevádzkovej dokumentácie).	Neobsahuje podporu iných prostriedí ako prePROD, INT, Test v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb (tzv. odovzdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin). Vytvorenie a schválenie prevádzkového predpisu / prevádzkovej dokumentácie.	Podporované prostredie prePROD, Test, INT v primárnom centre Rozsah aplikácie časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	N/A	N/A	N/A	Štandardná	x	IS DCOM ako celok v uvedených prostrediach
Podpora a prevádzka IS DCOM	Monitoring	Paušálna	Prevádzka	Proaktívny monitoring stavu IS v súlade s prevádzkovým predpisom: - Pravidelná kontrola reportov - Kontrola backupov, testovacie restore - Správa monitorovacieho systému	Riešenie porúch. Aplikácia prevádzkových a konfiguračných zmien. Neobsahuje podporu iných prostriedí ako PROD v primárnej lokalite. Neobsahuje podporu modulov Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov 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 prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikácie časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Verejnosť Po - Ned 6:00 - 24:00 Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	Štandardná	x	IS DCOM ako celok v PROD prostredí na primárnej lokalite
Podpora a prevádzka IS DCOM	Profyaktika	Paušálna	Prevádzka	Pravidelná profyaktika definovaná v prevádzkovej dokumentácii. Vytvorenie záznamu o profyaktickej činnosti do prevádzkového denníka.	Zodpovednosť za vady patchov spôsobené výrobcom	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov 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 prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikácie časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Verejnosť Po - Ned 6:00 - 24:00 Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	Štandardná	x	IS DCOM ako celok v PROD prostredí na primárnej lokalite
Podpora a prevádzka IS DCOM	Podpora a prevádzka modulov IS DCOM	Paušálna	Prevádzka	Riadenie IT služieb (HW infraštruktúra, SW aplikácie, ľudských zdrojov a ostatných aktív v zmysle schválenej prevádzkovej dokumentácie). Udržovanie a aktualizácia prehľadu licencií softvéru a zakúpenej HW podpory pre moduly IS DCOM	Podpora a prevádzka modulov IS DCOM okrem Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie, Billing	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov 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 prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikácie časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Verejnosť Po - Ned 6:00 - 24:00 Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	Štandardná	x	IS DCOM ako celok v PROD prostredí na primárnej lokalite
Podpora a prevádzka IS DCOM	Podpora a prevádzka modulov so zníženou prevádzkou	Paušálna	Prevádzka	Riadenie IT služieb (HW infraštruktúra, SW aplikácie, ľudských zdrojov a ostatných aktív v zmysle schválenej prevádzkovej dokumentácie). Udržovanie a aktualizácia prehľadu licencií softvéru a zakúpenej HW podpory pre moduly Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie	Podpora a prevádzka iných modulov ako Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov 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 prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikácie časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	Štandardná	x	Moduly: Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie
Podpora a prevádzka IS DCOM	Podpora a prevádzka záložnej lokality	Paušálna	Prevádzka	Riadenie IT služieb (HW infraštruktúra, SW aplikácie, ľudských zdrojov a ostatných aktív v zmysle schválenej prevádzkovej dokumentácie). Udržovanie a aktualizácia prehľadu licencií softvéru a zakúpenej HW podpory pre moduly Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie	Podpora a prevádzka iných modulov ako Informovanie a poradenstvo, Majetok a prenájom, Notifikácie a sťažnosti, Obstarávanie v rámci záložnej lokality	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov 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 prostredie PROD v záložnej lokalite dátovom centre. Rozsah aplikácie časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	N/A	N/A	N/A	Štandardná	x	IS DCOM ako celok v PROD prostredí na záložnej lokalite
Podpora a prevádzka IS DCOM	Zálohovanie a archivácia	Paušálna	Prevádzka	Vykŕňovanie zálohovania a archiváciu systémových nastavení : evidencia a manipulácia so zálohami, obnova zo záloh, archivácia systémových nastavení.	Riešenie porúch pre koncových používateľov Neobsahuje naplnenie parametrov RTO 8 hod, RPO 1 PD	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov 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 prostredie PROD v primárnom dátovom centre. Rozsah aplikácie časti: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnosťou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Verejnosť Po - Ned 6:00 - 24:00 Referenti Po - Pia 7:00 - 19:00	N/A	N/A	Štandardná	x	IS DCOM ako celok v PROD prostredí na primárnej lokalite
Podpora a prevádzka IS DCOM	Prevádzka mobil ID	Paušálna	Prevádzka	Podpora a prevádzka mobil ID obsahuje nasledovné služby : - Riešenie poruchy - Riešenie problémov - Manažment a správa - Monitoring - Profyaktika - Zálohovanie - Aktualizácia Služba prevádzka mobil ID obsahuje riešenie : - On-line registrácie - Autentifikácie - Autorizácie (podpis) podaní - Integrované rozhrania PosAm (WorkDesk)	Služba prevádzka mobil ID obsahuje aj integráciu na MV SR, ktorí nie je súčasťou plnenia parametrov SLA. Služba neobsahuje podporu používateľov a realizáciu zmien SLA pre výpadok služieb mID(dostupnosť) sa nevzťahuje na riešenie porúch vyvolaných tretími stranami (MV SR, UPVVS, ŠÚ, ...) a komponentov štandardného DCOM prostredia, (internetové pripojenie, IAM / OpenAM, portál, eSlužby DCOM, ...) V rámci Aktualizácie (Patchovanie) služba neobsahuje: - Patchovanie koncových zariadení používateľov - Zodpovednosť za vady patchov spôsobené výrobcom.	Nahlásenie poruchy cez Service Desk Poskytovateľa telefonicky, emailom, alebo cez Servio, Platí pre DEUS a subdodávateľov, nie pre občanov. Nahlásenie musí obsahovať dostatočný popis, na základe ktorého je možné poruchu nasimulovať v testovacom, alebo produkčnom prostredí. Prevádzkovým výborom schválená prevádzková dokumentácia a pripravený celkový havarijný plán. Organizačno-technické protiplnenia zákazníka. Prístupové práva k infraštruktúre na základe zmluvy. Obznamovanie Poskytovateľa s bezpečnosťou politikou a smereciami Objednávateľa. Objednávateľ zdieľa s Poskytovateľom kapacitný plán.	Služba prevádzka mobil ID obsahuje riešenie : - On-line registrácie - Autentifikácie - Autorizácie (podpis) podaní - Integrované rozhrania PosAm (WorkDesk)	Po - Pia 7:00 - 17:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	N/A	Štandardná	0,97	Riešenie mobil ID ako celok (zoznam zariadení)
Koncové zariadenia (KZ)	Podpora vzdialene	Paušálna	Podpora	Podpora pri neznalosti obsluhy vzdialene.	Neobsahuje podporu koncových zariadení dodaných tretími stranami.	Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb. Koncové body musia byť pripojené na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Celkový počet zariadení v záručnej a pozáručnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarňami 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	NPD	Štandardná	x	Koncové zariadenia
Koncové zariadenia (KZ)	Odstránenie poruchy na mieste	Paušálna	Porucha	Odstránenie poruchy na mieste u zákazníka	Neobsahuje podporu koncových zariadení dodaných tretími stranami.	Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb.	Celkový počet zariadení v záručnej a pozáručnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarňami 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)	Riešenie incidentov	Paušálna	Porucha	Uvedenie koncového zariadenia do prevádzkyschopného stavu telefonicky, formou prevzatia obrazovky na diaľku, alebo formou servisného výjazdu, vrátane zabezpečenia záručného HW servisu.	Neobsahuje obstaranie a dodávku koncových zariadení. Neobsahuje riešenie incidentov pre zariadenia dodané tretími stranami.	Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb. Koncové body musia byť pripojené na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Celkový počet zariadení v záručnej a pozáručnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarňami 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	NPD	Štandardná	x	Koncové zariadenia

Koncové zariadenia (KZ)	Riešenie incidentov	Paušálna	Porucha	Uvedenie koncového zariadenia do prevádzkyschopného stavu telefonicky, formou prevzatia obrazovky na diaľku, alebo formou servisného výjazdu, vrátane zabezpečenia pozáručného HW servisu.	Neobsahuje obstaranie a dodávku koncových zariadení. Neobsahuje riešenie incidentov pre zariadenia dodané tretími stranami.	Odvodzenie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb. Koncové body musia byť pripojenie na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Celkový počet zariadení v záručnej a pozáručnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarňami 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	Paušálna	Prevádzka	Po uplynutí záruky zabezpečí Zhotoviteľ pozáručný servis vrátane náhradných dielov, alebo náhradných zariadení, na zvyšné obdobie trvania zmluvného vzťahu ale len do limitu výšky rámca na nákup náhradných dielov a zariadení. Zabezpečenie SW maintenance pre antivírusový systém po celú dobu trvania kontraktu pre všetky PC. Zabezpečenie aktualnosti vydaní antivírusovej databázy v súlade s vydaniami aktualizácií výrobcom SW. Služba o rozsahu štandardných podmienok maintenance výrobcov SW. Uvedenú položku je potrebné pri každom predĺžení z pohľadu ceny aktualizovať.	Záručný servis je zabezpečený zhotoviteľom diela. Pozáručný servis sa nevzťahuje na krádeže, poškodenia spôsobené nesprávnym používaním a pod.	Odvodzenie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb. Koncové body musia byť pripojenie na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Cca. 7730 PC Cca. 2440 Tlačiarňami	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	Paušálna	Prevádzka	Zabezpečenie SW maintenance pre antivírusový systém po celú dobu trvania kontraktu pre všetky PC. Zabezpečenie aktualnosti vydaní antivírusovej databázy v súlade s vydaniami aktualizácií výrobcom SW. Služba o rozsahu štandardných podmienok maintenance výrobcov SW. Uvedenú položku je potrebné pri každom predĺžení z pohľadu ceny aktualizovať.	Neobsahuje aktualizácie, ktoré nie sú poskytované v rámci maintenance poplatku výrobcom SW.	Odvodzenie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb. Koncové body musia byť pripojenie na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Celá inštalovaná báza 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	Paušálna	Prevádzka	Služba obsahuje: - správu operačného systému; správa používateľských účtov, skupín, politik	Neobsahuje manažment a správu ostatných zariadení IS DCOM mimo tých, ktoré sa týkajú správy KZ	Odvodzenie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb. Koncové body musia byť pripojenie na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Celá inštalovaná báza 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)	Riešenie bezpečnosti	Paušálna	Porucha	Zabezpečenie integrity bezpečnosti v prípade straty alebo zneužitia KZ	Neobsahuje manažment a správu ostatných zariadení IS DCOM mimo tých, ktoré sa týkajú správy KZ	Odvodzenie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb. Koncové body musia byť pripojenie na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Celá inštalovaná báza 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 vyžiadanie 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 kritickosti poruchy	Dostupnosť	Business Služby - Konfiguračné položky/skupiny Konfiguračných položiek
Služby call centra pre koncových používateľov (obce)	Podpora 1. úrovne	Vyžiadaná	Podpora	Podpora 1. úrovne na vyžiadanie: - metodická podpora a poradensťvo 1. a 2. úrovne aplikácií IS DCOM - realizácia štandardných zmien / requestov na diaľku	.	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	1 PD			
Služby call centra pre používateľov mobil ID	Podpora 1. úrovne	Vyžiadaná	Podpora	Služba zabezpečuje pre používateľov mobil ID : a) zaznamenanie všetkých žiadostí, ich klasifikáciu, určenie priority, vyriešenie, resp. pridelenie konkrétnemu riešiteľovi podľa namňutých procesov, b) komunikácia s používateľmi v súvislosti s riešením ich žiadostí o službu.	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 čísla používateľa, súčinnosť 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	Vyžiadaná	Zmeny	Realizácia firmware updates na vyžiadanie.		Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb (tzv. odovzdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú 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, centrálné úložiská dát, bezpečnostné zariadenia	Po - Pia 8:00 - 16:30	N/A	dohodou			
Datacentrum	Maintenance SW datacentra	Vyžiadaná	Zmeny	Zabezpečenie nasadenia a distribúcie nových verzí, nekritických záplat a opravných vydaní pre štandardné produkty tretích strán na vyžiadanie.		Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb (tzv. odovzdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú 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	dohodou			
Datacentrum	Výmena HW datacentra	Vyžiadaná	Zmeny	Poskytovateľ má právo vymieňať hardvér datacentra (servery, diskové polia, sieťové zariadenia atď.) za nové pokiaľ nevyhovujú prevádzkovým štandardom.		Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb (tzv. odovzdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú 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	dohodou			
Datacentrum	Maintenance - Zabezpečenie služieb externej podpory komponentov IS DCOM (vrátane oprávnení) pre prevádzku, nad rámec paušálnych služieb	Vyžiadaná	Prevádzka	Zabezpečenie služieb externej podpory pre prevádzku IS DCOM vrátane oprávnení pre prevádzku, nad rámec paušálnych služieb. Služba o rozsahu štandardných podmienok maintenance výrobcu. Uvedenú položku je potrebné pri každom predĺžení podpory (vrátane oprávnení používaných produktov) z pohľadu ceny aktualizovať min. raz ročne.	Neobsahuje aktualizácie, ktoré nie sú poskytované v rámci maintenance poplatku výrobcom. Neobsahuje služby spojené s upgrade komponentov IS DCOM	Pripojenie na Internet. Odovzdanie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb (tzv. odovzdanie systémových práv domain admin poskytovateľovi, objednávateľovi ostanú systémové práva na úrovni recipient admin). Podmienkou pre plnenie a vykonávanie Maintenance ako externej služby je vypracovanie a schválenie release plánu.	Komponenty IS DCOM	N/A	N/A	N/A			
Údržba modulov IS DCOM	Aktualizácie	Vyžiadaná	Zmeny	Poskytnutie nových verzí APV: - s jeho optimalizovanými funkciami - s rízkorenou funkcionalitou všeobecného charakteru - v dôsledku zmien v informačných technológiách - so zapracovanými legislatívnymi zmenami			Údržba zahŕňa nasledovné moduly: a) eGov moduly IS DCOM využívané verejnou b) eGov moduly IS DCOM využívané referentmi obcí c) Podporné moduly IS DCOM využívané referentmi obcí	Po - Pia 8:00 - 16:30	N/A	dohodou			
Koncové zariadenia (KZ)	Inštalácia	Vyžiadaná	Zmeny	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 test funkčnosti.	Neobsahuje reprodukciu zariadení po ukončení plánovanej životnosti. Neobsahuje zriadenie nových obcí, sťahovanie infraštruktúry obcí. Migráciu dát z pôvodného zariadenia. Neobsahuje obstaranie zariadení a náhradných dielov.		Celkový počet zariadení v záručnej a pozáručnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarňami 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	2 PD	Štandardná		Koncové zariadenia
Koncové zariadenia (KZ)	Presun	Vyžiadaná	Zmeny	Odpojenie a zapojenie pracovnej stanice a jej následné premiestnenie na iné pracovisko.	Neobsahuje reprodukciu zariadení po ukončení plánovanej životnosti. Neobsahuje zriadenie nových obcí, sťahovanie infraštruktúry obcí. Migráciu dát z pôvodného zariadenia. Neobsahuje obstaranie zariadení a náhradných dielov.		Celkový počet zariadení v záručnej a pozáručnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarňami 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		Koncové zariadenia
Koncové zariadenia (KZ)	Rozšírenie	Vyžiadaná	Zmeny	Rozšírenie konfigurácie koncového zariadenia (napr. doplnenie RAM)	Neobsahuje reprodukciu zariadení po ukončení plánovanej životnosti. Neobsahuje zriadenie nových obcí, sťahovanie infraštruktúry obcí. Migráciu dát z pôvodného zariadenia. Neobsahuje obstaranie zariadení a náhradných dielov.		Celkový počet zariadení v záručnej a pozáručnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarňami 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		Koncové zariadenia
Koncové zariadenia (KZ)	Zmena	Vyžiadaná	Zmeny	Zmena HW/SW konfigurácie koncového zariadenia.	Neobsahuje reprodukciu zariadení po ukončení plánovanej životnosti. Neobsahuje zriadenie nových obcí, sťahovanie infraštruktúry obcí. Migráciu dát z pôvodného zariadenia. Neobsahuje obstaranie zariadení a náhradných dielov.		Celkový počet zariadení v záručnej a pozáručnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarňami 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		Koncové zariadenia
Koncové zariadenia (KZ)	Zrušenie	Vyžiadaná	Zmeny	Zrušenie (deinštalácia, zmazanie dát) a ekologická likvidácia koncového zariadenia.	Neobsahuje reprodukciu zariadení po ukončení plánovanej životnosti. Neobsahuje zriadenie nových obcí, sťahovanie infraštruktúry obcí. Migráciu dát z pôvodného zariadenia. Neobsahuje obstaranie zariadení a náhradných dielov.		Celkový počet zariadení v záručnej a pozáručnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarňami 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		
Koncové zariadenia (KZ)	Výmena HW koncových zariadení	Vyžiadaná	Zmeny	Poskytovateľ má právo vymieňať koncové zariadenia obcí (PC + NTB, tlač.) za nové pokiaľ nevyhovujú prevádzkovým štandardom.			Celkový počet zariadení v záručnej a pozáručnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarňami 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	dohodou	Štandardná		
Koncové zariadenia (KZ)	Maintenance HW koncových zariadení nad rámec paušálnych služieb	Vyžiadaná	Zmeny	Zabezpečenie náhradných dielov, alebo náhradných zariadení nad rámec paušálnych služieb.	Nákup náhradných dielov alebo náhradných zariadení sa nevzťahuje sa na krádeže, poškodenia spôsobené nesprávnym používaním a pod.	Odvodzenie zariadení do výlučnej správy poskytovateľov služieb. Koncové body musia byť pripojenie na Internet. Funkčná aplikácia na prevzatie obrazovky.	Celkový počet zariadení v záručnej a pozáručnej starostlivosti je Cca. 7730 PC, Cca. 2440 Tlačiarňami 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	Riadenie zmien EDU prostredia	Vyžiadaná	Prevádzka	Služba obsahuje: - príprava EDU prostredia podľa vzájomne odsúhlasených požiadaviek			Podporované prostredia: EDU Rozsah aplikáčnej časti: - všetky požadované moduly	Dohodou	N/A	dohodou	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	dohodou	Štandardná	x	IS DCOM ako celok