

Špecifikácia služby IMS

k Zmluve o poskytovaní služby IMS č. O-22/0078

Poskytovateľ: GAMO a.s., Kyjevské námestie 6, 974 04 Banská Bystrica

Používateľ: Liptovská vodárenská spoločnosť Liptovský Mikuláš

Služba: **IMS2 - monitoring a služby zákazníckeho centra**

Začiatok poskytovania služby od: 1.10.2022

CENOVÁ KALKULÁCIA

I. JEDNORÁZOVÝ POPLATOK

Monitoring lokalít, zariadení a služieb (Implementácia)	Jednotková cena EUR bez DPH	Počet balíkov	Celková cena bez DPH	DPH	Celková cena s DPH	DPH
Implementačný balík (do 10 ks) + ZC	330,00 €	1	330,00 €	66,00 €	396,00 €	20%
Implementačný balík (do 10 ks) - rozšírenie služby	247,50 €	0	- €	- €	- €	20%
Jednorázový poplatok - spolu:			330,00 €	66,00 €	396,00 €	
Zlava v %	100%		330,00 €	66,00 €	396,00 €	20%
Jednorázový poplatok - spolu po zľave:			- €	- €	- €	

II. MESAČNÝ POPLATOK - FIXNÝ

Monitoring lokalít, zariadení a služieb (24x7)	Jednotková cena EUR bez DPH	Počet	Celková cena bez DPH	DPH	Celková cena s DPH	DPH
Monitoring zariadenia/systému	5,00 €	2	10,00 €	2,00 €	12,00 €	20%
Doplnkové služby	Jednotková cena EUR bez DPH	Aktivácia služby	Celková cena bez DPH	DPH	Celková cena s DPH	DPH
Notifikácie do MS Teams	9,18 €	nie	- €	- €	- €	20%
Virtuálny proxy server	4,68 €	nie	- €	- €	- €	20%
Autonómny proxy server (ten pri viazannosti 1 rok)	23,33 €	nie	- €	- €	- €	20%
Mesačný fixný poplatok spolu:			10,00 €	2,00 €	12,00 €	

III. POPLATOK PODĽA SPOTREBY SLUŽIEB

Zákaznícke centrum (Pracovné dni 6:00-20:00)	Jednotková cena EUR bez DPH
Obsluha incidentov tretích strán / incident	22,00 €
Doplnkové služby	Jednotková cena EUR bez DPH
SMS notifikácie (cena za 1 SMS)	0,10 €

Hodinová sadzba práce technika za spočítaný zásah (poskytnutie služieb nad rámec špecifikácie):

65,00 EUR bez DPH/hodina

POPIS SLUŽBY

Manažované služby	Balík - IMS1 Monitoring	Balík - IMS2 Monitoring + ZC	Popis služby
Základné služby:			
Monitoring lokalít, zariadení a služieb (24x7)			Monitoring dohodnutého počtu lokalít, zariadení a služieb v zmysle protokolu o službe.
Monitorovacie šablóny	✓	✓	Služba na zadefinovanie požadovaných parametrov monitoringu. Súčasťou šablón je aj špecifikácia vizualizácie zozbieraných dát.
Agenti pre zariadenia a systémy	✓	✓	Agent vykonáva inštrukcie na základe aplikovaných šablón. Zhromaždené informácie zasiela buď na lokálny proxy server, umiestnený v infraštruktúre zákazníka alebo priamo do centrálného monitoringu, zabezpečenou šifrovanou komunikáciou.
Webový prístup pre správcu a operátora	✓	✓	Webové rozhranie umožňuje prezerat' stavy a štatistiky monitorovaných systémov a zariadení.
Mailové notifikácie	✓	✓	Zasielanie mailových notifikácií na základe zadefinovaných parametrov v protokole o spustení služby.

Zákaznícke centrum (Pracovné dni 6:00-20:00)			Činnosti operátorov zákaznickeho centra
Základná služba	X	✓	Telefonické notifikácie operátormi zákaznickeho centra na základe zadefinovaných parametrov v protokole o spustení služby.
Rozšírená služba	X	X	Správa vzniknutých incidentov a zákaznických požiadaviek.
Obsluha incidentov tretích strán	X	voliteľné	Obsluha incidentov operátormi Zákaznickeho centra v mene zákazníka podľa dohodnutého procesu. Zahŕňa kontaktovanie subdodávateľov služieb, kontrolu a urgovanie riešenia.
Doplnkové služby:			
SMS notifikácie	voliteľné	voliteľné	Zasielanie SMS notifikácií na základe zadefinovaných parametrov v protokole o spustení služby.
Notifikácie do MS Teams	voliteľné	voliteľné	Integrácia so službou Microsoft Teams
Monitoring prostredia	voliteľné	voliteľné	Monitorovanie prevádzkových veličín priestorov zákazníka (teplota, vlhkosť).
Virtuálny proxy server	✓	✓	Server je umiestnený do lokálnej virtuálnej infraštruktúry zákazníka. Zhromažďuje údaje o monitorovaných hostoch prostredníctvom inštalovaných agentov alebo protokolov (SNMP, IPMI a iných). Získané údaje sú posielané zabezpečenou šifrovanou komunikáciou (SSL/TLS) do centrálneho monitoringu na spracovanie.
Autonómny proxy server	voliteľné	voliteľné	Fyzický server umiestnený do lokálnej infraštruktúry zákazníka. Zhromažďuje údaje o monitorovaných hostoch prostredníctvom inštalovaných agentov alebo protokolov (SNMP, IPMI a iných). Získané údaje sú posielané zabezpečenou šifrovanou komunikáciou (SSL/TLS) do centrálneho monitoringu na spracovanie.

Implementačný balík - základný
Vstupná analýza Základná implementácia systému monitorovania a Zákaznickeho centra pre centrálnu lokalitu v zmysle Zmluvy Spracovanie základných parametrov služby Implementácia kontrolného portálu pre monitorovanie Implementácia kontrolného portálu pre obsluhu incidentov Odovzdanie dokumentácie

Implementačný balík – rozšírenie služby
Implementácia lokality v zmysle Protokolu o službe Spracovanie parametrov služby a vzájomné odsúhlasenie Protokolu o službe Inštalácia proxy serverov v zmysle Protokolu o službe, test funkčnosti Zavedenie jednotlivých monitorovaných zariadení a služieb do systému monitoringu a Zákaznickeho centra v zmysle Protokolu o službe Inštalácia agentov na zariadenia Test funkčnosti riešenia Odovzdanie resp. aktualizácia dokumentácie a prístupov v zmysle Protokolu o službe

Základná služba / incident
Telefonické notifikácie operátormi zákaznickeho centra na základe parametrov zadefinovaných v Protokole o spustení služby.