

## Katalóg služieb

Fakultná Nemocnica Nitra						Parametre SLA				Cena za služby bez DPH	Poznámky
Balík služieb	Typ služby	Skupina služieb	Názov služby	Stručný popis služby	Negatívne vymedzenie služby (služba neobsahuje)	Podmienky / protiplnenia pre poskytnutie služby	Dostupnosť podpory	Lehota odozvy	Lehota vyriešenia		
Service Desk (SPOC)	Paušálna	Podpora	Prijem a spracovanie požiadavky	Telefonicky alebo emailom. Pracovník poskytovateľa vyžiada od používateľa údaje, ktoré sú potrebné na registráciu požiadavky (meno používateľa, organizácia, príp. kontakt). Základná kontrola úplnosti a správnosti žiadosti o službu v prípade mailovej žiadosti.	Prijem požiadaviek mimo tých súvisiacich s podporou a prevádzkou služieb definovaných v tomto katalógu. Prijem požiadaviek z od iných ako pomenovaných používateľov.	Katalóg služieb nastavený do aplikácie PosAm Servio. Vykonaná tranzícia služieb.	24x7	N/A (viď ostatné balíky služieb)	N/A (viď ostatné balíky služieb)	Zahrnutá v paušálnom poplatku	
			Dispečing požiadavky	Pridelenie zaklasifikovanej požiadavky príslušnému riešiteľovi podľa schválenej prevádzkovej dokumentácie 1. Identifikácia riešiteľskej skupiny 2. Vytvorenie pracovného príkazu pre riešiteľské skupiny 3. Postúpenie pracovného príkazu riešiteľskej skupine / riešiteľským skupinám podľa prevádzkovej dokumentácie 4. Monitoring priebehu poskytovania služieb pracovnými skupinami 5. Eskalácie v prípade nedodržania časov SLA (OLA / UC)	Tvorba a schvaľovanie riešiteľských postupov. Dohľadávanie riešiteľov mimo schválených postupov. Zodpovednosť za neplnenie parametrov SLA, OLA, UC riešiteľských skupín. Tvorba a schvaľovanie eskalačných postupov. Dohľadávanie eskalačných pracovníkov mimo schválených prevádzkových postupov.						
Prevádzka a podpora infraštruktúry	Paušálna	Odstránenie poruchy	Infraštruktúra	Odstránenie poruchy na zariadeniach podľa Prílohy 6 Zoznam podporovaných zariadení a podľa priority incidentu (kritický P1, závažný P2, bežný P3)	Riešenie porúch vzniknutých na hardvérovom alebo inom vybavení mimo prílohy č. 6. Nezasielanie monitorovacích informácií na adresu administrátora zákazníka v prípade výpadku konektivity zákazníka alebo inej nedostupnosti na strane zákazníka. Update / Upgrade / Patching. Starostlivosť o VMware.	Poskytnutie vzdialeného prístupu a napojenia zariadení na centrálnu monitorovaciu konzolu prostredníctvom VPN tunelu. Podporované zariadenia musia mať platnú podporu od výrobcu.	P1 - 24x7	30 min	4 h	Zahrnutá v paušálnom poplatku	
	Vyžiadaná	Podpora	Zapezpečenie podpory (technickej alebo metodickej) na mieste alebo vzdialeným spôsobom	Vykonanie požadovaných činností vzdialeným spôsobom alebo na mieste. Minimálna merná jednotka je 15 minút.  V prípade požadovanej prítomnosti technika mimo štandardných pracovných hodín (pracovné dni 8:00 - 18:00) je účtovaná prírážka 50% k hodinovej sadzbe technika.  V prípade požadovanej prítomnosti technika počas víkendov, sviatkov a dní pracovného pokoja je účtovaná prírážka 100% k hodinovej sadzbe technika.	Vykonávanie iných prác nesúvisiacich s IT vybavením zákazníka.	Poskytnutie fyzického a vzdialeného prístupu k zariadeniam. Súčinnosť lokálnych administrátorov pri výkone. Už pri zaslaní požiadavky je Zákazník povinný definovať presný popis a charakter vyžadovaných prác vyžadovaných od technika.	P2 - 8x5	1 h	NPD		
							P3 - 8x5	1 h	5 PD		
Ostatné služby	Vyžiadaná	Iné	Konzultácie	Konzultácie k hardvérovému a softvérovému vybaveniu.	Neobsahuje prípadné cestovné náklady.	Nezahrnuté v mesačnom paušáli. Písomná objednávka.	Po - Pi 8:00 - 18:00	2 PD	Dohodou	Vyžiadaná služba: 100€/ hodina	
			Školenia	Školenia používateľov / administrátorov zákazníka.							