

Príloha č.2. „POPIS SLUŽBY“

1. **„Hot Line (HL)“** je poskytnutie informácie, návodu alebo postupu slúžiace k zabezpečeniu prevádzky a správy produktov. Hot Line bude poskytnutý iba zamestnancom ŠNOP Bratislava, n.o., ktorí absolvovali príslušné školenia a sú zamestnávateľom poverení pre výkon takýchto činností. Hot Line bude poskytnutý telefónom alebo elektronickou poštou. V rámci služby nie sú dodávané žiadne výrobky, nie sú vykonávané žiadne modifikácie výrobkov, nie sú dodávané spotrebné materiály, náhradné súčiastky.
2. **„Servisný zásah (SZ)“** je odstránenie chyby zariadenia, ktorá vznikla v dôsledku výrobnnej chyby, montážnej chyby, servisnej chyby alebo chyby obsluhy a uvedenie zariadenia do prevádzkyschopného stavu tak, aby jeho funkcie boli v zhode s funkciami deklarovanými v užívateľskej dokumentácii alebo v technickej dokumentácii. Zásah sa môže uskutočniť na mieste inštalácie alebo vzdialenou podporou. V rámci služby môžu byť dodané náhradné súčiastky alebo náhradné diely. Pokiaľ nie je v Prílohe č.3 Katalóg služieb. zadaná služba „MNO“ možnosťou „A“ (áno), cena náhradných dielov nie je zahrnutá v paušálnom poplatku a ich výmena sa uskutoční na základe objednávky.
3. **„Servisná pohotovosť (SPO)“** je zabezpečenie trvalej dostupnosti servisných služieb v režime 8x5 tak, aby sa dosiahla požadovaná doba odozvy, nástupu na servis a odstránenia chyby. V rámci služby nie sú dodávané žiadne spotrebné materiály, náhradné súčiastky.
4. **„Vzdialená podpora (VPO)“** je služba určená na vyriešenie prevádzkového problému lokalizovaním a odstránením chyby výrobku spôsobenej nesprávnou obsluhou vzdialeným pripojením zo sídla EMM k výrobku v mieste jeho inštalácie.
5. **„Oprava chyby (OCH)“** výrobku je modifikácia alebo doplnenie výrobku tak, aby jeho funkcie boli v zhode s funkciami deklarovanými v užívateľskej dokumentácii alebo v technickej dokumentácii.
6. **„Konzultácie (KON)“** je vypracovanie technických návrhov, správ, konzultácií k riešeniu nasadenia nových zariadení alebo uskutočnenia plánovaných zmien výrobkov a ich vzájomnom prepojení. V rámci služby nie sú dodávané žiadne spotrebné materiály, náhradné súčiastky.
7. **„Update (UPD)“** je revízia výrobku, ktorá nemení jeho charakteristiku alebo funkčnosť. Update je štandardne dodávaný na pamäťových médiách. Update môže obsahovať opravy chýb.
8. **„Upgrade (UPG)“** je významná modifikácia výrobku, ktorá mení jeho charakteristiky a funkcie. Vo všeobecnosti je upgrade identifikovaný zvýšením čísla verzie.
9. **„Modifikácia (MOD)“** je významná zmena zariadenia, ktorá mení jeho charakteristiky a funkcie. Vo všeobecnosti úprava rozširuje kapacitu, výkon a možnosti zariadenia. V rámci služby môžu byť dodávané spotrebné materiály, náhradné súčiastky, kľúčové náhradné diely alebo nové zariadenia za úhradu.
10. **„Revízia, prehliadka, kontrola (RPK)“** je vykonanie činností v mieste inštalácie zariadenia, zameraných na overenie stavu zariadenia s cieľom zabezpečiť bezporuchovú prevádzku zariadenia. Prehliadka a kontrola musí byť vykonávaná v zmysle príslušných STN, doporučení výrobcu alebo vnútropodnikových noriem Objednávateľa. V rámci služby nie sú dodávané spotrebné materiály.
11. **„Skúška činnosti (SC)“** je vykonanie takých činností, ktoré overia a posúdia skutočný stav a funkčnosť zariadenia, správnu činnosť riadiacich, ovládacích, kontrolných a signalizačných prvkov, vrátane vykonania testov. Ide o získanie požadovaných výstupov alebo vzoriek a kontrolných meraní, o kontrolu stavu elektrických spojov a mechanických častí zariadení, o odhaľovanie problémov v

kontaktoch, v elektrických rozvodoch a obvodoch, vypracovanie súhrnnej správy, protokolov o stave zariadenia. V rámci služby nie sú dodávané žiadne spotrebné materiály, náhradné súčiastky ani kľúčové náhradné diely

12. **„Doprava na miesto zásahu (DOP)“** sú náklady spojené s výjazdom a dopravou.
13. **„Materiál na opravu (MNO)“** je materiál potrebný ku oprave, skúške, prehliadke a údržbe.
14. **„Dohľad (DOH)“** je zabezpečenie nepretržitej prevádzky, t.j. dohliadať na správnu činnosť zariadenia s cieľom dodržiavať stanovené prevádzkové parametre, vyhodnocovať informácie z komponentov systému, vyhodnocovať a riešiť bežné a neštandardné prevádzkové problémy, prijímať hlásenia o poruchách a chybách, koordinovať činnosti pri potrebe servisných zásahov, trendovať, ukladať, prehliadať a archivovať dáta z vybraných zariadení, spracovať, vyhodnotiť a podávať informácie zákazníkovi. V rámci služby nie sú vykonávané žiadne iné typy služieb, nie sú dodávané žiadne spotrebné materiály, náhradné súčiastky ani kľúčové náhradné diely.
15. **„Prevádzková údržba (PUD)“** je vykonanie denných činností v mieste inštalácie zariadenia, zameraných na dennú údržbu, prevenciu, nastavenie parametrov a konfiguráciu s cieľom minimalizovať riziko vzniku chýb a zabezpečenie bežných prevádzkových potrieb. Poskytnutie služby nepredpokladá použitie spotrebných materiálov, náhradných súčiastok ani kľúčových náhradných dielov. V opačnom prípade je služba klasifikovaná ako OCH.

16. **„Administratívne činnosti/služby (AS)“:**

A. **Činnosti/Služby súvisiace so zabezpečením prevádzky serverov a ich systémového SW**

Administrácia a manažment:

- a) správa a diagnostika serverových systémov pre zabezpečenie bezporuchového chodu a opravy vzniknutých chýb,
- b) inštalácia a konfigurácia serverových systémov na platformách Windows a Linux,
- c) konfigurovanie a správa diskových subsystémov,
- d) vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov v OS,
- e) vytváranie a rušenie adresárových štruktúr,
- f) pridelenie, odoberanie a správ a prístupových práv,
- g) správa bezpečnostnej a skupinovej politiky,
- h) vytváranie, konfigurovanie a správa tlačových front,
- i) rekonfigurácia parametrov OS,
- j) kontrola systémových logov,
- k) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart systému,
- l) odpájanie a zapájanie systémov,
- m) obnova systémového software (OS + systémové utility) - predpokladom je vytváranie a aktualizovanie záloh systému,
- n) zálohovanie,
- o) správu antivírových aplikácií,

Ladenie výkonnosti:

- p) rekonfigurácia subsystémov,
- q) rekonfigurácia parametrov OS.

B. Činnosti/Služby súvisiace so zabezpečením prevádzky Desktop a NB a podpora používateľov

Administrácia a manažment:

- a) správa a inštalácia pracovných staníc na platformách Windows,
- b) diagnostika,
- c) obnova funkčnosti aplikácií Microsoft (MS) a programov na stolových a prenosných počítačoch,
- d) používateľská podpora (Hot-Line) s riešením problému vzdialeným prístupom, prípadne osobnou konzultáciou.
- e) správu SW aktualizácií a patchov,
- f) správu antivírusových aplikácií.

C. Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb IP telefónie

Administrácia a manažment:

- a) správa používateľov v Cisco Call Manageri:
 - 1. vytváranie užívateľských kont,
 - 2. nastavenie práv užívateľa,
 - 3. zmena práv užívateľa,
 - 4. zrušenie práv a kont,
- b) konfigurácia a inštalácia nového telefónu,
- c) konfigurovanie nových služieb, vlastností CCM,
- d) dodávku telefónneho prístroja, nový telefónny prístroj je na objednávku.

D. Činnosti súvisiace so zabezpečením prevádzky aktívnych sieťových komponentov LAN, WAN

Administrácia a manažment:

- a) konfigurovanie a správa,
- b) vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov,
- c) rekonfigurácia parametrov,
- d) kontrola systémových logov,
- e) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,
- f) odpájanie a zapájanie komponentov

E. Činnosti súvisiace so zabezpečením prevádzky aplikačných systémov Microsoft (MS)

Administrácia a manažment aplikačného systému:

- a) inštalácia a správa serverových riešení založených na: MS Exchange, MS SQL, MS ISA a iných,
- b) údržba parametrov systémových profilov,
- c) vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov,
- d) prideľovanie, odoberanie a správa prístupových práv,
- e) správa bezpečnostnej a skupinovej politiky,
- f) rekonfigurácia parametrov aplikačného systému,
- g) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart procesov,
- h) správa a manažment spúšťania úloh,
- i) obnova aplikačného systému - predpokladom je vytváranie a aktualizovanie záloh systému
- j) zálohovanie,
- k) správu antivírusových aplikácií.

F. Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb Internet

Administrácia a manažment:

- a) konfigurovanie a správa,
- b) vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov,
- c) rekonfigurácia parametrov,
- d) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,

e) odpájanie a zapájanie komponentov.

G. Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb VPN

Administrácia a manažment:

- a) konfigurovanie a správa,
- b) vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov,
- c) rekonfigurácia parametrov,
- d) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,
- e) odpájanie a zapájanie komponentov.

H. Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb WiFi

Administrácia a manažment:

- a) konfigurovanie a správa,
- b) vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov,
- c) rekonfigurácia parametrov,
- d) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,
- e) odpájanie a zapájanie komponentov.

I. Činnosti súvisiace so zabezpečením prevádzky virtuálneho prostredia na VMware ESXi

Administrácia a manažment:

- a) konfigurovanie a správa virtuálneho prostredia,
- b) vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov pre prístup ku konfigurácii a správe virtuálneho prostredia,
- c) rekonfigurácia parametrov virtuálnych serverov,
- d) kontrola systémových logov,
- e) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,
- f) konfigurovanie a správa diskových subsystémov.

J. Činnosti súvisiace so zabezpečením prevádzky Symantec Brightmail Gateway

Administrácia a manažment:

- a) správa a diagnostika systému pre zabezpečenie bezporuchového chodu a opravy vzniknutých chýb,
- b) vytváranie, konfigurovanie a správa mailových pravidiel,
- c) vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov a prístupových práv
- d) rekonfigurácia parametrov OS a aplikácie,
- e) kontrola systémových logov,
- f) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart systému,
- g) odpájanie a zapájanie systémov,
- h) obnova systémového software
- i) zálohovanie konfigurácií,
- j) správu antivírusových a antispamových definícií,

Ladenie výkonnosti:

- k) rekonfigurácia subsystémov,
- l) rekonfigurácia parametrov OS.

K. Činnosti súvisiace so zálohovaním, dohľadom a obnovou dát Symantec Backup Exec

Administrácia a manažment:

- a) správa a diagnostika zálohovacích systémov pre zabezpečenie bezporuchového chodu a opravy vzniknutých chýb,
- b) konfigurovanie a správa úložných systémov,
- c) vytváranie, konfigurovanie a rušenie zálohovacích politík,
- d) správa zálohovacej politiky,
- e) kontrola zálohovacích logov,

- f) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart systému,
- g) odpájanie a zapájanie systémov,
- h) obnova systémového software (OS + podporované aplikácie) a vytváranie, aktualizovanie záloh systému,

Ladenie výkonnosti:

- i) rekonfigurácia subsystémov,
- j) rekonfigurácia parametrov OS.

L. Činnosti súvisiace so zabezpečením prevádzky Symantec Endpoint Protection

Administrácia a manažment:

- a) správa a diagnostika systému pre zabezpečenie bezporuchového chodu a opravy vzniknutých chýb,
- b) vytváranie, konfigurovanie a správa klientskych pravidiel,
- c) vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov a prístupových práv
- d) rekonfigurácia parametrov aplikácie,
- e) kontrola systémových logov,
- f) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart systému,
- g) odpájanie a zapájanie systémov,
- h) obnova systémového software
- i) zálohovanie,
- j) správu antivírových a IPS definícií,

Ladenie výkonnosti:

- k) rekonfigurácia subsystémov,
- l) rekonfigurácia parametrov OS.

M. Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb Dochádzkový systém

Administrácia a správa:

- a) vytváranie, konfigurovanie a rušenie používateľských účtov,
- b) rekonfigurácia parametrov,
- c) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,
- d) odpájanie a zapájanie komponentov,
- e) administrácia zoznamu zamestnancov, pracovných skupín a oddelení,
- f) správa databázy,
- g) monitoring,
- h) spúšťanie mesačnej uzávierky,
- i) úprava a spracovanie dochádzkových listov,
- j) vytváranie tlačových zostáv,
- k) prepojenie so mzdovým systémom,
- l) generovanie údajov do prevodového mostíku,
- m) školenia.

N. Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb Stravovací systém

Administrácia a správa:

- a) vytváranie, konfigurovanie a rušenie používateľských účtov,
- b) rekonfigurácia parametrov,
- c) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,
- d) odpájanie a zapájanie komponentov,
- e) vytváranie a administrácia zoznamu stravníkov,
- f) spúšťanie mesačnej uzávierky,
- g) generovanie a publikovanie jedálneho lístka,
- h) vytváranie tlačových zostáv,

- i) prepojenie so mzdovým systémom,
- j) generovanie údajov do prevodového mostíku,
- k) školenia

O. Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb Prístupový systém

Administrácia a správa:

- a) vytváranie, konfigurovanie a rušenie používateľských účtov,
- b) rekonfigurácia parametrov,
- c) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,
- d) odpájanie a zapájanie komponentov,
- e) administrácia databázy,
- f) administrácia zoznamu zamestnancov, kariet a administrácia prístupových práv,
- g) vytváranie tlačových zostáv,
- h) monitoring,
- i) školenia

P. Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb Systém priemyselnej televízie

Administrácia a správa:

- a) vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov,
- b) rekonfigurácia parametrov,
- c) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,
- d) administrácia DVR alebo servera,
- e) odpájanie a zapájanie komponentov,
- f) vyhľadanie a uloženie požadovaného záznamu na záznamové médium,
- g) monitoring,
- h) školenia

Q. Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb Poplachový systém na hlásenie narušenia

Administrácia a správa:

- a) vytváranie, konfigurovanie a rušenie užívateľských účtov,
- b) rekonfigurácia parametrov,
- c) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,
- d) odpájanie a zapájanie komponentov,
- e) vyhľadanie a uloženie požadovaného záznamu na záznamové médium,
- f) monitoring,
- g) školenia,
- h) odprogramovanie a doprogramovanie komponentov z/do ústredne
- i) zmena užívateľských kódov

R. Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb Elektronický protipožiarň systém

Administrácia a správa:

- a) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,
- b) odpájanie a zapájanie komponentov,
- c) vyhľadanie a uloženie požadovaného záznamu na záznamové médium,
- d) školenia,
- e) odprogramovanie a doprogramovanie komponentov z/do ústredne
- f) monitoring

S. Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb Monitoring vozidiel

Administrácia a správa:

- a) administrácia aplikácie na monitorovanie vozidiel a databázy na zber údajov (MS SQL, MySQL, Oracle, ...),
- b) vytváranie, konfigurovanie a rušenie prístupových účtov pre zákazníka do aplikácie na monitorovanie vozidiel,

- c) rekonfigurácia parametrov,
- d) plánovaný a neplánovaný shutdown, reštart alebo štart komponentov,
- e) odpájanie a zapájanie komponentov,
- f) vytváranie elektronickej knihy jázd,
- g) export údajov,
- h) vyhľadávanie udalostí o pohybe vozidla
- i) pravidelné odosielanie knihy jázd (prípadne na žiadosť zákazníka)
- j) monitoring,
- k) on-line monitoring pohybu vozidiel,
- l) školenia,

T. Činnosti súvisiace s poskytnutím služieb Dohľadové centrum

Administrácia a správa:

- a) správa pripojených objektov v aplikácii dohľadového centra,
- b) notifikácia zákazníka o poplachoch cez SMS, e-mail, telefonicky,
- c) zabezpečenie výjazdu PZ alebo SBS,
- d) vytváranie tlačových zostáv,
- e) export údajov,
- f) pravidelné odosielanie výpisov informácií z objektu zákazníka (prípadne na žiadosť zákazníka),
- g) školenia,
- h) monitoring:
 1. on-line monitoring prichádzajúcich udalostí na dohľadové centrum (24*7, alebo 5*8),
 2. kontrola spojenia s objektom pravidelnými testovacími paketmi,
 3. sledovanie výpadkov napájania záložného zdroja na objekte zákazníka.