

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

Ladenie výkonnosti:

- q) rekonfigurácia subsystémov,
- r) 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 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

D. 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

E. 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

F. 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.