

Příloha č. 3 : Katalóg prevádzkových služieb IS DCOM®: DCOM mini

Paušálne služby Časť A											
Balík služieb	Názov služby	Typ služby	Kategória	Popis služby	Negatívne vymedzenie služby	Podmienky pre poskytnutie služby	Podpora pre moduly	Dostupnosť podpory	Lehota odzvy	Lehota vyriešenia	Dostupnosť
Služby call centra pre koncových používateľov (obce)	Prijem, spracovanie a dispečing požiadavky	Paušálna	Podpora	Služi ako jednotný kontaktný bod pre príjem všetkých žiadostí o službu od koncových používateľov (pracovníci v oblastiach 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 službu, e) posielanie informácií skupine používateľov o odstavkách, nedostupnosti služby, alebo nástroja ITSM, f) priebežné overovanie spokojnosti zákazníka	Neslúži pre nahlasovanie žiadostí občanov.	Poskytnutie mena, priezviska a prihlasovacieho mena používateľa do IS DCOM®, súčinnosť počas telefonického kontaktu.	Moduly produktu DCOM mini	Po - Pia 7:00 - 17:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h		
Podpora a prevádzka IS DCOM®	Riešenie nedostupnosti jednotlivých modulov	Paušálna	Porucha	Uvedenie služby (jednotlivých modulov produktu DCOM mini, alebo celého systému ako celku) do prevádzkyschopného stavu v prípade nefunkčnosti jednotlivých modulov, alebo systému ako celku.	Neobsahuje podporu riešenia individuálnych problémov iba na danej obci, pokiaľ sa problém neprejavuje celoplošne aj na ostatných obciach.	Pripojenie na Internet. V prípade potreby obec umožní vzdialený prístup na jej počítač za účelom analýzy evidovanej chyby a následne aj otestovanie funkčnosti.	Moduly produktu DCOM mini	Po - Pia 7:00 - 19:00	Lehota pre prebratie ticketu je uvedená pri službách call centra. Od tejto lehoty plynie lehota vyriešenia.	3 pracovné dni	97% (nepočíta sa čas riešenia trefou stranou - napr. MV SR, NASES, ...)
Podpora a prevádzka IS DCOM®	Riešenie konkrétného problému vzniknutého na obci	Paušálna	Porucha	Podpora poskytovaná obciam na základe požiadavky definovanej obcou. Služba rieši špecifické problémy vzniknuté na danej obci, ktoré sú spôsobené buď chybou systému prejavujúcou sa iba na vybranej obci, alebo chybou, ktorá vznikla ako dôsledok neodbornej práce s IS DCOM®.	Netýka sa problémov, ktoré majú charakter hromadného ticketu, ktorý sa prejavuje aj na iných obciach a je spôsobený nesprávnou funkčnosťou časti celého systému IS DCOM®.	Pripojenie na Internet. V prípade potreby obec umožní vzdialený prístup na jej počítač za účelom analýzy evidovanej chyby a následne aj otestovanie funkčnosti.	Moduly produktu DCOM mini	Konzultanti Po - Pia 9:00 - 17:00	N/A		
Podpora a prevádzka IS DCOM®	Prevádzka mobil ID	Paušálna	Prevádzka	Podpora aplikácie mobil ID pre občanov a pracovníkov obcí. Poskytovaná v prípade nekorrektnej funkčnosti aplikácie ako nemožnosti sa registrovať, prihlásiť, alebo nemožnosti realizovať vybrané druhy elektronických podaní.	Služba mobil ID obsahuje aj integráciu na MV SR, ktorá nie je súčasťou plnenia parametrov SLA.	Nahlásenie poruchy cez Service Desk, telefonicky, alebo emailom.	Mobilná aplikácia mobil ID	Po - Pia 7:00 - 17:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h		97% (nepočíta sa čas riešenia trefou stranou - napr. MV SR, NASES, ...) Platné od 1.1.2025

Služby na vyžiadanie Časť B											
Balík služieb	Názov služby	Typ služby	Kategória	Popis služby	Negatívne vymedzenie služby	Podmienky pre poskytnutie služby	Pre moduly	Dostupnosť podpory	Lehota odzvy	Lehota vyriešenia	Dostupnosť
Služby call centra pre koncových používateľov (obce)	Podpora 1. úrovne	Vyžiadaná	Podpora	Podpora 1. úrovne na vyžiadanie: - metodická podpora a poradenstvo 1. a 2. úrovne aplikácií IS DCOM® - realizácia štandardných zmien / requestov na dialku		Poskytnutie mena, priezviska a prihlasovacieho mena používateľa do IS DCOM®, súčinnosť počas telefonického kontaktu, resp. kontaktu vzdialeným prístupom. V prípade potreby obec umožní vzdialený prístup na jej počítač.	Moduly produktu DCOM mini	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 navrhnutých procesov, b) komunikácia s používateľmi v súvislosti s riešením ich žiadostí o službu.	Neslúži pre podporu a riešenie žiadostí v súvislosti s prevádzkou a podporou IS DCOM®	Poskytnutie mena, priezviska a názvu účtu používateľa, súčinnosť počas telefonického kontaktu.	obilná aplikácia mobil ID	Po - Pia 7:00 - 20:00	Tel. < 120 s Email < 2 h Web < 2 h	NA	
Podpora a prevádzka IS DCOM®	Metodická podpora	Vyžiadaná	Prevádzka	Služba metodickej podpory pre prácu v IS DCOM® nad rámec podpory 1. úrovne, ktorú poskytuje call centrum obratom po zavolaní. Služba je poskytovaná konzultantami, s ktorými je potrebné individuálne dohodnúť termín konzultácie.		Pripojenie na Internet. V prípade potreby obec umožní vzdialený prístup na jej počítač za účelom analýzy evidovanej chyby a následne aj otestovanie funkčnosti.	Moduly produktu DCOM mini	dohodou	N/A	dohodou	