|  |
| --- |
| **Príloha č.1**  **Opis predmetu zákazky** |

**Obsah**

[1. Definícia predmetu zákazky 4](#_Toc155186165)

[2. Opis Vyvolávacieho systému 4](#_Toc155186166)

[2.1 Všeobecná charakteristika vyvolávacieho systému 4](#_Toc155186167)

[2.2 Základné vlastnosti systému 4](#_Toc155186168)

[2.2.1 Objednávací terminál - KIOSK 4](#_Toc155186169)

[2.2.2 Hlavný (halový) displej – HD 5](#_Toc155186170)

[2.2.3 Priehradkový displej - displej pracoviska (PD) 6](#_Toc155186171)

[2.2.4 Káblové vedenie, topológia systému – vedenie RS 232/485 7](#_Toc155186172)

[2.2.5 Informačný systém Orchestra 7](#_Toc155186173)

[2.2.5.1 Centrálny systém 7](#_Toc155186174)

[2.2.5.2 Aplikačný softvér Queue Agent 8](#_Toc155186175)

[3. Popis požadovaných služieb pre Vyvolávací systém MV SR 8](#_Toc155186176)

[3.1 Poskytovanie služieb prostredníctvom Centra technickej podpory (Servis Desk Poskytovateľa) 8](#_Toc155186177)

[3.1.1 Rozsah poskytovaných služieb 9](#_Toc155186178)

[3.2 Riadenie Incidentov a Problémov 9](#_Toc155186179)

[3.2.1 Priority Incidentov HW komponentov 9](#_Toc155186180)

[3.2.1.1 Rozsah poskytovaných služieb 9](#_Toc155186181)

[3.2.2 Spôsob poskytovania podpory pre Informačný systém Orchestra (APV) 9](#_Toc155186182)

[3.2.2.1 Priority Incidentov komponentov APV 10](#_Toc155186183)

[3.2.2.1.1 Rozsah poskytovaných služieb 10](#_Toc155186184)

[3.3 Služby zabezpečenia podpory výrobcu (maintenance) 10](#_Toc155186185)

[3.4 Ostatné služby podľa požiadaviek Objednávateľa 10](#_Toc155186186)

[3.4.1 Všeobecné konzultačné služby 10](#_Toc155186187)

[3.4.2 Realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring) 10](#_Toc155186188)

[3.5 Change management 10](#_Toc155186189)

[3.5.1 Realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek Objednávateľa 11](#_Toc155186190)

[3.5.2 Poskytovanie služieb procesnej/analytickej podpory, poskytovanie konzultačných služieb súvisiacich s procesným spracovaním služieb u zákazníka/metodické usmernenia 11](#_Toc155186191)

[3.5.3 Implementácia zmien, aktualizácia súvisiacej technologickej, aplikačnej a používateľskej dokumentácie 11](#_Toc155186192)

[3.6 Reporting 11](#_Toc155186193)

[4. Príloha č.1 12](#_Toc155186194)

[Tabuľka č.1 - Zoznam lokalít, zariadení a počet zariadení 12](#_Toc155186195)

[Tabuľka č.2 – Kategórizácia incidentov pre jednotlivé komponenty v závislosti od lokality 23](#_Toc155186196)

[Tabuľka č.3A - Doby odozvy a doby vyriešenia Incidentu 23](#_Toc155186197)

[Tabuľka č.3B - Doby odozvy a doby vyriešenia Incidentu 23](#_Toc155186198)

[Tabuľka č.4 - Rozdelenie lokalít podľa veľkosti: 23](#_Toc155186199)

[Tabuľka č.5 – Licencie 25](#_Toc155186200)

[Tabuľka č.6 – Zoznam komponentov informačného systému Orchestra 25](#_Toc155186201)

Predmetom zákazky „**Služby štandardnej podpory, údržby a servisné služby pre vyvolávací systém Ministerstva vnútra Slovenskej republiky“** je poskytovanie pozáručného autorizovaného servisu/podpory, služieb technickej podpory a prevádzkových činností Vyvolávacieho systému prevádzkovaného na lokalitách v rámci celého územia Slovenskej republiky. Požadovaná dĺžka poskytovania služieb je 48 mesiacov.

# Definícia predmetu zákazky

Predmetom zákazky je poskytovanie služieb, ktoré zahŕňajú:

**Pozáručný autorizovaný servis Vyvolávacieho systému** prevádzkovaného na lokalitách v rámci celého územia Slovenskej republiky.Zoznam komponentov Vyvolávacieho systému, pre ktoré verejný obstarávateľ požaduje dodanie pozáručného autorizovaného servisu a autorizované zabezpečenie odstránenia porúch pri jednotlivých zariadeniach vrátane definovaného SLA sú uvedené v kapitolách nižšie. Poskytovateľ musí garantovať dobu vyriešenia poruchy tak ako je uvedené.

# Opis Vyvolávacieho systému

# Všeobecná charakteristika vyvolávacieho systému

Vyvolávacie systémy (ďalej “ VySys“) sú určené pre hromadnú obsluhu klientov čakajúcich vo fronte, ktorá vznikla obmedzenou kapacitou poskytovania vybraných služieb. Súčasťou vyvolávacieho systému je aj online objednávanie prostredníctvom web rozhrania, štatistické vyhodnocovanie údajov pre zvýšenie efektivity poskytovania služieb a ďalšie podporné funkcie. Hlavné komponenty, sú Kiosk (objednávací terminál), hlavné displeje, priehradkové displeje (displeje pracovísk) , priehradkové terminály a informačný systém od spoločnosti Qmatic (ďalej “APV alebo aj Orchestra“ ).

* 1. Základné vlastnosti systému

Vyvolávací systém zabezpečuje nasledovné funkcie:

* systém zabezpečuje distribúciu klientov na základe zvolenej služby do jednotlivých front
* systém umožňuje konfiguráciu pravidiel smerovania klientov na jednotlivých lokalitách a to na základe rôznych atribútov definovaných správcom systému
* systém umožňuje riadenie prevádzky jednotlivých pracovísk
* systém umožňuje klientom online rezerváciu termínu na požadovanú službu
* systém umožňuje klientom zvoliť požadovanú službu a vytlačiť si lístok, na ktorom sú uvedené informácie ako napríklad číslo klienta, požadovaná služba, prípadne doplnkové informácie ako počet čakajúcich klientov a podobne
* systém umožňuje overenie online rezervácie klienta skrz objednávací terminál
* systém umožňuje manažovanie rezervácií a jednotlivých front v reálnom čase
* systém umožňuje v reálnom čase sledovať stav jednotlivých front a výkonnostných parametrov lokalít a samotných pracovníkov
* systém umožňuje vyhodnocovanie kľúčových parametrov prevádzky skrz zabudované analytické nástroje
* systém umožňuje pracovníkom na pracoviskách pomocou virtuálneho terminálu (web aplikácie) obslúžiť jednotlivých klientov v poradí, ktoré odzrkadľuje požadované nastavenia distribúcie klientov správcom systému
* systém umožňuje audio a vizuálnu navigáciu na lokalitách pre jednoduchú identifikáciu správneho pracoviska klientom
* jednotlivé lokality a pracoviská sú vybavené navigačnými pomôckami a to:
  + objednávacími terminálmi
  + displejmi
    - hlavné navigačné displeje
    - displeje pracovísk
  + zvukovou signalizáciou (gong)

# Objednávací terminál - KIOSK

Objednávací terminál (KIOSK), je zariadenie, ktoré má v sebe zabudovanú riadiacu jednotku s dotykovým displejom a ďalšie periférie, ktoré sú potrebné pre obsluhu klientov ako napríklad tlačiareň lístkov. Riadiaca jednotka zabezpečuje komunikáciu a riadenie periférií kiosku a lokality na ktorej je umiestnená. Ďalej zabezpečuje komunikáciu s centrálnym informačným systémom Orchestra a zobrazenie obsahu na obrazovke kiosku (vizuálne zobrazenie poskytovaných služieb skrz GUI)

Objednávací terminál je umiestnený na verejne dostupnom mieste. Obrazovka je rozdelená do niekoľkých modifikovateľných segmentov ako napríklad číselníky poskytovaných služieb, vybrané služby, doplnkové informácie, jazyk a podobne. Kiosk podporuje plne modifikovateľné rozloženie objektov na obrazovke. Dotykové ovládanie umožňuje klientom interagovať s obrazovkou pomocou dotyku (výber služby, identifikácia online rezervácie, a pod...) Po zvolení požadovanej služby sa transakcia ukončí vytlačením lístka s poradovým číslom, prípadne ďalšími doplnkovými informáciami.

Technická špecifikácia – Variant A:

* procesor: Intel E3300
* grafická karta: integrovaná na základnej doske
* pamäť: 1GB DDR
* pevný disk: 320 GB
* dotyková obrazovka: 17" (4:3) s kapacitnou dotykovou technológiou
* tlačiareň: 80 mm EPSON termo tlačiareň
* rám: Kovový, striekaný
* rozšírenie: čítačka kariet, čítačka čiarových kódov, WI-FI
* približné rozmery: (VxŠxH) 1440 x 450 x 414 mm
* zodpovedajúce softvérové licencie
* vyvolávací systém
* operačný systém Windows 7
* tlač lístkov
* štatistiky
* hlasové notifikácie
* multimediálne notifikácie

Technická špecifikácia – Variant B:

* procesor: Intel Core i3, Intel Core i5
* grafická karta: integrovaná
* pamäť: 4GB
* pevný disk: 160 GB SSD
* dotyková obrazovka: 22" IPS, IP65 (9:16) s kapacitnou dotykovou technológiou
* tlačiareň: 80 mm termo tlačiareň
* povrch: matný, lesklý
* približné rozmery: (VxŠxH) 1700 x 400 x 350 mm
* zodpovedajúce softvérové licencie
* vyvolávací systém
* operačný systém Windows 10
* tlač lístkov
* voliteľné príslušenstvo:
  + čítačka čiarových kódov
  + WEB kamera
  + NFC čítačka
  + Wifi
  + Bluetooth
  + reproduktory

**Súvisiace technické príslušenstvo**

Rozbočovač signalizačnej kabeláže s napájaním:

* rozbočovač - N portov
* napájací zdroj k rozbočovaču

**Server - Master Kiosk**

Za Master Kiosk sa považuje buď server podľa špecifikácie nižšie na lokalitách KAMO Bratislava a KAMO Žilina, alebo KIOSK vo variante A a B na lokalitách, ktoré majú viac ako jeden KIOSK. Zoznam dotknutých lokalít je uvedený v prílohe č.1 tabuľka č.4 v časti Veľké lokality.

Špecifikácia serverov pre službu Master Kiosk:

* procesor: E5-2620
* pamäť: 16 GB DDR3-1333
* pevný disk: 2x300GB SAS 10K
* rozšírenie: 4xUSB port, iLO
* Windows Server 2012 Standard
* zodpovedajúce softvérové licencie
* aplikačný softvér Queue Agent

# Hlavný (halový) displej – HD

Slúži k zobrazovaniu poradových čísiel klientov a čísiel priehradiek (pracovísk), ku ktorým sú privolávaní. Číslo priehradky je doplnené šípkami, ktoré udávajú smer, kde sa priehradka nachádza. Zobrazovače sú umiestnené na dobre viditeľných miestach kde sa riadene koncentrujú čakajúci klienti. Displeje umožňujú obojstrannú inštaláciu (zadnou časťou k sebe). Zobrazovač je vybavený gongom, ktorý zaznie so zobrazením nového čísla.

Technická špecifikácia - Variant A:

Hlavný displej 3-riadkový 3-miestny

Minimálne požiadavky:

* 3-Riadkový
* približné rozmery:: (VxŠxH) 420 x 590 x 35 mm
* rám: kovový
* farba: voliteľná
* výška znaku: cca 100 mm
* farba znaku: červená
* počet znakov: 3 + 1 + 2 (poradové č. + šípka + pracovisko)

Príslušenstvo

* hlasový modul (gong)
* úchyty displeja

Hlavný displej 3-riadkový 4-miestny

Minimálne požiadavky:

* 3-Riadkový
* približné rozmery: (VxŠxH) 420 x 680 x 35 mm
* rám: kovový
* farba: voliteľná
* výška znaku: cca 100 mm
* farba znaku: červená
* počet znakov: 4 + 1 + 2 (poradové č. + šípka + pracovisko)

Príslušenstvo

* hlasový modul (gong)
* úchyty displeja

Hlavný displej 5-riadkový 3-miestny

Minimálne požiadavky:

* 5-riadkový
* približné rozmery: (VxŠxH) 670 x 590 x 35 mm
* rám: kovový
* farba: voliteľná
* výška znaku: cca 100 mm
* farba znaku: červená
* počet znakov: 3 + 1 + 2 (poradové č. + šípka + pracovisko)

Hlavný displej 5-riadkový 4-miestny

Minimálne požiadavky:

* 5-riadkový
* približné rozmery: (VxŠxH) 670 x 680 x 35 mm
* rám: kovový
* farba: voliteľná
* výška znaku: cca 100 mm
* farba znaku: červená
* počet znakov: 4 + 1 + 2 (poradové č. + šípka + pracovisko)

Technická špecifikácia - Variant B:

Hlavný displej N-riadkový 4 až 8 miestny

* LED Matrix displej
* závesný alebo montáž na stenu
* približné rozmery typ A: (VxŠxH) 165+75 x 300 x 27,5 mm
* približné rozmery typ B: (VxŠxH) 165+75 x 516 x 27,5 mm
* rozmer zobrazovacej plochy typ A (VxŠ) : 90 x 213 mm
* rozmer zobrazovacej plochy typ B (VxŠ) : 90 x 426 mm
* farba znakov: červená alebo biela
* počet znakov pri šírke fontu 6 pixelov typ A: 4
* počet znakov pri šírke fontu 6 pixelov typ B: 8
* farba znakov: červená alebo biela

Príslušenstvo

* informačný panel
* úchyt displeja
* Napájací zdroj
  + 48V
  + 2,5A
  + 120W
* prepojovací HUB
  + CS1701 Connection Box 4/2

Displeje je možné zapájať zbernicovo.

# Priehradkový displej - displej pracoviska (PD)

Slúži k zobrazeniu čísla pracoviska a poradového čísla vyvolaného klienta.

Technická špecifikácia - Variant A:

Displej pracoviska je 3-miestny jednoriadkový displej zobrazujúci poradové číslo.

* závesný alebo montáž na stenu.
* až 32 zariadení adresovateľných na jednej linke.
* približné rozmery: (VxŠxH) 150 x 320 x 30 mm
* rám: kovový
* farba: voliteľná
* výška znaku: cca 100 mm
* farba znaku: červená
* počet znakov: 3

Technická špecifikácia - Variant B:

* LED Matrix displej
* závesný alebo montáž na stenu.
* približné rozmery: (VxŠxH) 165+75 x 300 x 27,5 mm
* rozmer zobrazovacej plochy (VxŠ) : 90 x 213 mm
* farba znakov: červená alebo biela
* počet znakov pri šírke fontu 6 pixelov: 4

Príslušenstvo

* informačný panel, polep s číslom pracoviska
* úchyt displeja
* Napájací zdroj
  + 24V
  + 5A
  + 120W
* prepojovací HUB
  + CS1701 Connection Box 4/2

Displej je štandardne v jednoriadkovom prevedení. Možné sú aj viacriadkové a obojstranné prevedenia.

Displeje je možné zapájať zbernicovo.

* + 1. Káblové vedenie, topológia systému – vedenie RS 232/485

**Dátové vedenie**

Jednotlivé komponenty vyvolávacieho systému majú rozhranie RS 485 a sú navzájom prepojené zbernicovým systémom . Prevod rozhrania RS 232 na RS 485 je realizovaný prevodníkom.

**Napájanie komponentov**

Napájanie jednotlivých komponentov je riešené centrálne. Podľa počtu prvkov dimenzovaný napájací zdroj býva obvykle umiestnený v objednávacom kiosku.

# Informačný systém Orchestra

Úlohou informačného systému Orchestra (APV) je zabezpečenie hromadnej obsluhy klientov čakajúcich vo fronte, ktorá vznikla obmedzenou kapacitou poskytovania vybraných služieb. Okrem samotného smerovania klientov podľa definovaných pravidiel je jeho súčasťou API rozhranie pre online rezervácie, štatistický komponent, ktorého účelom je vyhodnocovanie údajov pre zvýšenie efektivity poskytovania služieb v podobe historických dát a štatistík v reálnom čase a ďalšie podporné funkcie.

Centrálna časť informačného systému bola navrhnutá a implementovaná v prostredí Vládneho cloudu no s ohľadom na geografické rozmiestnenie lokalít zároveň ako distribuované riešenie. Vďaka takto zvolenej architektúre, dokážu jednotlivé lokality fungovať v obmedzenom čase bez spojenia s centrálnou časťou informačného systému autonómne, čo prispelo k zníženiu rizika výpadkov služby.

Informačný systém je implementovaný v dvoch prostrediach Vládneho cloudu:

* Produkcia
* Testovacie prostredie
  + - 1. Centrálny systém

Predstavuje hlavný komponent riešenia vyvolávacieho systému. Komponent poskytuje nasledujúce funkcie:

* správu užívateľov – užívatelia, užívateľské role, privilégia a integrácia LDAP
* správu systému – nastavenia HW zariadení, správu licencií, import a export nastavení
* správu smerovania klientov – biznis logika, služby, pobočky, pracovné profily a pod.
* správu záznamov o klientoch
* správu rezervácií
* reporting (realtime, historický)
* manažment grafických profilov objednávacích terminálov
* API rozhrania

Riešenie pozostáva z nasledovných komponentov:

* Riadiaci aplikačný server
  + Predstavuje hlavný komponent riešenia vyvolávacieho systému. Tento komponent je publikovaný ako súbor WAR na JEE aplikačnom serveri
* Databázový server
  + Relačná databáza slúži na uchovávanie konfiguračných a reportingových dát centrálneho systému
* API Gateway server
  + Slúži na spracovanie požiadaviek zo systémov tretích strán skrz ESB organizácie
* Proxy server
  + Slúži na preklad klientských požiadaviek z ostatných sietí smerom na jednotlivé objednávacie terminály - kiosky
* Štatistický server
  + Slúži na ukladanie štatistických údajov získaných z jednotlivých pobočiek. Komponent je publikovaný ako WAR súbor na aplikačnom serveri.
  + Manažér štatistík (stat.war) – slúži na ukladanie štatistických údajov
  + Orchestra Business Intelligence (businessinteligence.war) – BI platforma, ktorá slúži na vytváranie ad-hoc reportov, dashboardov a OLAP analýz
* Mailový server
  + Zasielanie email notifikácií klienotv z vyvolávacieho systému
* Backup server
  + Zabezpečenie aplikačných záloh a záloh databáz

Prevádzková platforma: Windows Server 2016 R2 (Gcloud)

Databázový server pre transakčné služby: PostgreSQL MS SQL 2019

Aplikačný server: Wildfly 11

Klient pre používateľské a konfiguračné grafické rozhranie: Windows 7, webový prehliadač (Chrome, Firefox)

Klient pre konfiguračné grafické rozhranie: Chrome, Firefox

* + - 1. Aplikačný softvér Queue Agent

Úlohou aplikačného softvéru je riadenie logiky na základe ktorej sú zákazníci privolávaní k pracovným staniciam. Queue Agent komponent je publikovaný na objednávacích termináloch - kioskoch.

Aplikačný softvér Queue Agent zabezpečuje:

* riadenie smerovania klientov na pobočke
* riadenie pripojených HW zariadení na lokalitách
* správu widgetov (miniaplikácií na termináloch)
* zobrazovanie grafického rozhrania pre dotykové obrazovky a mediálne obrazovky
* terminál pre recepciu
* terminál pre pracovnú stanicu
* pushovanie štatistík do centrálneho systému
* synchronizácia rezervácií a konfigurácií s centrálnym systémom

Prevádzková platforma: Windows 7, 10 a Windows Server 2012

Platforma: OpenJDK

Databáza: H2 databáza

Klient pre používateľské rozhranie: Webový prehliadač Chrome a Edge (chromium)

# Popis požadovaných služieb pre Vyvolávací systém MV SR

Predmetom zákazky sú služby podpory, rozvoja a údržby vyvolávacieho systém Ministerstva vnútra Slovenskej republiky prevádzkovaného na lokalitách v rámci celého územia Slovenskej republiky. Zoznam komponentov VySys, pre ktoré verejný obstarávateľ požaduje dodanie pozáručného autorizovaného servisu a autorizované zabezpečenie odstránenia porúch pri jednotlivých hardvérových komponentoch (ďalej len HW systému) a aplikačného programového vybavenia (ďalej len APV) VySys vrátane definovaných časov dostupnosti a reakčnej doby a doby vyriešenia Incidentov a Problémov, ktoré sú uvedené v kapitolách nižšie. Poskytovateľ musí garantovať dobu vyriešenia poruchy tak ako je uvedené nižšie.

Požadovaná dĺžka poskytovania služieb je 48 mesiacov v nasledovnom rozsahu.

# Poskytovanie služieb prostredníctvom Centra technickej podpory (Servis Desk Poskytovateľa)

Poskytovateľ pre realizáciu služieb zriadi a prevádzkuje Centrum technickej podpory, prostredníctvom ktorého Objednávateľ zasiela požiadavky na odstraňovanie porúch (incidentov), alebo za účelom zadávania zmenových požiadaviek. Centrum technickej podpory bude poskytovať služby nasledovne:

1. Poskytovanie služieb bude sprístupnené prostredníctvom nasledovných komunikačných kanálov:
   1. telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa, alebo
   2. e-mailom na dedikovanej servisnej e-mailovej adrese, alebo
   3. elektronicky cez priame hlásenie v Servis desku Objednávateľa.
2. Poskytovateľ je povinný formou e-mailu potvrdiť doručenie požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory na pracovisko centrálnej technickej podpory Objednávateľa.
3. Poskytovateľ je povinný integrovať svoj ITSM nástroj so Servis Deskom Objednávateľa za účelom jednotnej evidencie požiadaviek
   * 1. Rozsah poskytovaných služieb

**Požadovaný rozsah poskytovaných služieb:** dostupnosť služby 24x7x365

# Riadenie Incidentov a Problémov

V rámci riešenia Incidentov Poskytovateľ zabezpečí nasledovné služby:

1. analýza Incidentov VySys, identifikovaných v prevádzkovom prostredí Objednávateľa, s cieľom identifikovať ich príčiny a dopady na VySys sa realizuje:
   1. na základe podkladov poskytnutých Objednávateľom prostredníctvom Servis desku MV SR,
   2. telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
   3. vzdialeným prístupom zabezpečeným Objednávateľom,
   4. osobne, na mieste prevádzky systému.
2. odstraňovanie chýb sa realizuje:
3. poskytnutím novej konfigurácie APV
4. poskytnutím aktualizácie APV
5. poskytnutím novej verzie APV
6. opravou, alebo výmenou HW komponentu tak, aby Poskytovateľ zariadenie uviedol do opätovnej plnohodnotnej prevádzky.
7. Manažment problémov – pri opakujúcich sa Incidentoch odstránených dočasným riešením, ktorých spoločnú príčinu je potrebné identifikovať a odstrániť.
8. odstraňovanie chýb v dátach sa realizuje:
9. opravou chybných dát pri zachovaní konzistencie dát a ich väzieb
10. dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním Incidentov a Problémov.
11. poskytovanie podpory pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií APV v rámci riešenia Incidentov a Problémov.
    * 1. Priority Incidentov HW komponentov

Spôsob poskytovania podpory pre HW komponenty:

Dodanie servisu a autorizované zabezpečenie odstránenia porúch pri jednotlivých HW komponentoch Poskytovateľ zabezpečí v súlade so servisnými predpismi výrobcu vrátane dopravy a dodávok náhradných dielov na miestach podľa tabuľky číslo 1 (príloha č.1).

Kategória A – systém nie je prevádzkyschopný:

* Jedno alebo viacero zariadení uvedených v tabuľke číslo 2 (príloha č.1) s určenou kategóriou A nie je prevádzky schopné alebo je jeho funkčnosť obmedzená

Kategória B – Fungovanie systému je značne obmedzené:

* Jedno alebo viacero zariadení uvedených v tabuľke číslo 2 (príloha č.1) s určenou kategóriou B nie je prevádzky schopné alebo je jeho funkčnosť obmedzená

Kategória C – Fungovanie systému je obmedzené:

* Jedno alebo viacero zariadení uvedených v tabuľke číslo 2 (príloha č.1) s určenou kategóriou C nie je prevádzky schopné alebo je jeho funkčnosť obmedzená

Kategória D – Fungovanie systému je obmedzené minimálne:

* Jedno alebo viacero zariadení uvedených v tabuľke číslo 2 (príloha č.1) s určenou kategóriou D nie je prevádzky schopné alebo je jeho funkčnosť obmedzená
  + - 1. Rozsah poskytovaných služieb

Dostupnosť služby pre lokality definované v tabuľke číslo 4 (príloha č.1) ako „veľká lokalita“ od 7:00 do 19:00 v pracovné dni

Dostupnosť služby pre lokality definované v tabuľke číslo 4 (príloha č.1) ako „malá lokalita“ od 7:00 d 17:00 v pracovné dni

Reakčná doba a doba vyriešenia je definovaná v tabuľke číslo 3A (príloha č.1)

* + 1. Spôsob poskytovania podpory pre Informačný systém Orchestra (APV)

Dodanie podpory a autorizované zabezpečenie odstránenia porúch APV VySys Poskytovateľ zabezpečí v súlade s nižšie uvedenou kategorizáciou pre komponenty uvedené v tabuľke číslo 6 (príloha č.1).

* + - 1. Priority Incidentov komponentov APV

Jednotlivé priority Incidentov sú stanovené nasledovne:

Kategória A – systém nie je prevádzkyschopný:

* Celková nefunkčnosť systému alebo
* Zhoršená alebo narušená funkčnosť systému so značným vplyvom na viacerých užívateľov (viac ako 80%)

Kategória B – Fungovanie systému je značne obmedzené:

* Zhoršená alebo narušená funkčnosť systému so značným vplyvom na viacerých užívateľov (viac ako 50%)

Kategória C – Fungovanie systému je obmedzené:

* Zhoršená alebo narušená funkčnosť systému s vplyvom na viacerých užívateľov (nie viac ako 50%)

Kategória D – Fungovanie systému je obmedzené minimálne:

* Zhoršená alebo narušená funkčnosť systému s vplyvom na viacerých užívateľov (nie viac ako 10%)
* Chyby, ktoré nemajú priamy dopad na viacero užívateľov, pričom spôsobujú zanedbateľné komplikácie alebo obmedzenia pri práci viacerých užívateľov
  + - * 1. Rozsah poskytovaných služieb

Dostupnosť a požadovaný rozsah služby je 24x7x365

Reakčná doba a doba vyriešenia je definovaná v tabuľke číslo 3B (príloha č.1)

# Služby zabezpečenia podpory výrobcu (maintenance)

Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť podporu výrobcu APV na základe tabuľky č.5 (príloha č.1). Cena za podporu výrobcu bude rovnomerne rozpočítaná do mesačných platieb za poskytovanie technickej podpory. Podpora výrobcu musí byť zabezpečená na celé obdobie poskytovania služby.

# Ostatné služby podľa požiadaviek Objednávateľa

Poskytovateľ bude poskytovať ostatné služby za podmienok definovaných v Zmluve.

* + 1. Všeobecné konzultačné služby

V rámci konzultačných služieb bude Poskytovateľ zabezpečovať podľa požiadaviek Objednávateľa nižšie uvedené úkony v rozsahu **2 človekodní mesačne**:

1. účasť na pracovných stretnutiach organizovaných Objednávateľom,
2. posudzovanie dokumentov,
3. vypracovanie vyjadrení a stanovísk.
   * 1. Realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)

Predmetom realizácie preventívnych zásahov pre jednotlivé HW komponenty ich OS a podporované APV VySys je predkladanie návrhov na servisné zásahy s cieľom eliminovať identifikované potenciálne riziká, podpora ich realizácie alebo ich samotná realizácia. Pravidelné preventívne zásahy sa budú realizovať v rozsahu **2 človekodní mesačne**

Cieľom preventívnych zásahov je:

1. zabezpečenie konzistencie konfigurácie a konzistencie databáz
2. identifikácia potenciálnych rizík, ohrozujúcich funkcionalitu, dostupnosť a prevádzku VySys spôsobujúcich výpadky systému, resp. obmedzenia funkcionality a dostupnosti systému.

Profylaktické práce predstavujú vykonanie preventívnych prehliadok technologických komponentov podporovaných prostredníctvom servisného špecialistu na zabezpečenie spoľahlivej prevádzky

Preventívne zásahy sú rozdelené podľa jednotlivých komponentov:

1. kontrola systémových a chybových záznamov (logov) a chybových hlásení a návrh opatrení na odstránenie prípadných chýb,
2. kontrola stavu komponentov, napr. pridelenej pamäti, úložného priestoru, technického stavu a pod.,
3. sledovanie aktuálnosti verzií softvérových produktov s možným odporučením na jeho aktualizáciu.

Preventívne zásahy sa realizujú nasledovným spôsobom:

1. automatizovaným spôsobom, pomocou SW vybavenia na to určeného,
2. vzdialeným prístupom a v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa,
3. osobne, na mieste prevádzky systému.

# Change management

Change management je služba Poskytovateľa ktorou sa zastrešujú požiadavky Objednávateľa v nižšie uvedených kategóriách.

* + 1. Realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek Objednávateľa

Poskytovateľ zabezpečí realizáciu servisných zásahov aj keď nejde o riešenie Incidentov alebo preventívnych zásahov a to v prípade, ak o takýto zásah Objednávateľ požiada. V rámci riešenia zásahov podľa tohto bodu sa realizujú zmeny nasledovnými činnosťami:

1. analýza identifikovaných požiadaviek na zmenu konfigurácie v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz),
2. realizácia zmien konfigurácie,
3. reinštaláciou pôvodnej verzie Informačného systému a Elektronických služieb,
4. reinštaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového software v súčinnosti s Objednávateľom,
5. dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s realizovaním požiadavky na zmenu konfigurácie.

Servisné zásahy podľa tohto bodu sa realizujú nasledovným spôsobom:

1. telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
2. vzdialeným prístupom,
3. osobne, na mieste prevádzky systému.
   * 1. Poskytovanie služieb procesnej/analytickej podpory, poskytovanie konzultačných služieb súvisiacich s procesným spracovaním služieb u zákazníka/metodické usmernenia

Poskytovateľ zabezpečí poskytovanie služieb procesnej/analytickej podpory pre biznis procesy VySys. Podpora bude poskytnutá na základe požiadaviek Objednávateľa. Riešenie požiadavky na podporu sa realizuje:

1. poskytnutím analytickej podpory na základe požiadavky Objednávateľa
2. poskytnutím konzultačných služieb súvisiacich s procesným spracovaním u zákazníka a metodického usmernenia na základe požiadavky Objednávateľa.

V prípade, ak o to centrálna technická podpora Objednávateľa požiada, Poskytovateľ bude riešiť požiadavky na podporu súvisiace s prevádzkou systému:

1. telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
2. osobne, na mieste dohodnutom s Objednávateľom
   * 1. Implementácia zmien, aktualizácia súvisiacej technologickej, aplikačnej a používateľskej dokumentácie

V rámci implementácie zmien, aktualizácie súvisiacej technologickej, aplikačnej a používateľskej dokumentácie Poskytovateľ zabezpečí:

1. implementáciu úprav funkcionality VySys na základe požiadaviek Objednávateľa. Súčasťou poskytovaných služieb podľa tohto bodu je:
   1. analýza, návrh riešenia, vylepšenia a/alebo modifikácie, vyplývajúcich z požiadaviek Objednávateľa,
   2. vykonanie úprav, ktoré predstavujú zmeny v nastaveniach existujúcej funkcionality VySys
   3. redizajn a realizácia zmien nastavenia a konfigurácií,
   4. vytváranie administrátorských skriptov,
   5. konzultácie otvorených otázok zo strany Objednávateľa,
   6. aktualizácia dokumentácie k VySys
   7. vyškolenie používateľov Objednávateľa,
   8. koordinácia činností súvisiacich s predmetom zmeny.
   9. poskytnutie nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií
2. poskytovanie podpory pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií. V rámci poskytovania tejto služby sú realizované nasledovné činnosti:
   1. plánovanie a riadenie nasadzovania nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií,
   2. Poskytnutie inštrukcií obsluhe Objednávateľa pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií,
   3. Koordinácia, metodická a technická podpora testovacieho procesu a prípadné vyškolenie používateľov informačných systémov pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií.
3. realizáciu dátových operácií (čistenie, zabezpečenie integrity a konzistencie) a vytváranie jednorazové reporty na základe požiadaviek Objednávateľa. Súčasťou poskytovaných služieb podľa tohto bodu je:
   1. odstránenie chybových stavov databáz po chybnom spracovaní
   2. úpravy číselníkov a konfigurácie systému
   3. vytvorenie jednorazových zostáv pomocou databázových príkazov.
4. Školenia koncových používateľov, školenia školiteľov, pracovníkov prevádzky, metodikov v oblasti pracovných postupov.
   1. Reporting

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť pravidelný mesačný výkaz prác a reporty po vykonaní profylaktiky a zásahov.

Mesačný výkaz prác bude obsahovať:

1. Zoznam vzniknutých incidentov a problémov a skutočného času ich vyriešenia
2. Zoznam nasadzovania nových verzií OS a APV VySys
3. Zoznam servisných zásahov
4. Zoznam poskytnutých konzultačných služieb a analytickej podpory
5. Poskytnuté profylaktické služby

# Príloha č.1

Tabuľka č.1 - Zoznam lokalít, zariadení a počet zariadení

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lokalita – Organizácia MV SR** | **Zariadenie** | **Počet ks** |
| **KAMO Bratislava** | **Kiosk** | **6** |
| **HD 3x4** | **14** |
| **HD 5x4** | **4** |
| **PD 1x4** | **79** |
| **Server** | **2** |
| **OCP BA** | **Kiosk** | **2** |
| **HD 5x3** | **5** |
| **PD 1x3** | **19** |
| **JP BA II** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **8** |
| **KAMO Topoľčany** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **6** |
| **HD 5x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **31** |
| **ODI Topoľčany (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Galanta** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **12** |
| **ODI Galanta** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **9** |
| **JP Galanta** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **HD 5x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **5** |
| **KAMO Kežmarok** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **3** |
| **PD 1x3** | **21** |
| **ODI Kežmarok (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Snina** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **2** |
| **PD 1x4** | **15** |
| **ODI Snina (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Stará Ľubovňa** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **3** |
| **PD 1x3** | **23** |
| **ODI Stará Ľubovňa (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Svidník** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **4** |
| **PD 1x4** | **26** |
| **ODI Svidník (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Stropkov** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **10** |
| **ODI Stropkov (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Senec** | **Kiosk** | **2** |
| **HD 3x4** | **2** |
| **HD 5x4** | **3** |
| **PD 1x4** | **32** |
| **ODI Senec ( v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Bánovce nad Bebravou** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **17** |
| **ODI Bánovce nad Bebravou (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Púchov** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **9** |
| **ODI Púchov** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **2** |
| **KAMO Zlaté Moravce** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **3** |
| **PD 1x3** | **19** |
| **ODI Zlaté Moravce (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Štúrovo** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **12** |
| **KAMO Bytča** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **12** |
| **ODI Bytča** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **2** |
| **KAMO Levoča** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **3** |
| **PD 1x4** | **13** |
| **ODI Levoča (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Humenné** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **9** |
| **ODI Humenné** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **4** |
| **KAMO Veľký Krtíš** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **2** |
| **PD 1x4** | **15** |
| **ODI Veľký Krtíš (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Detva** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **12** |
| **ODI Detva** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **2** |
| **KAMO Žarnovica** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **8** |
| **PD 1x3** | **21** |
| **ODI Žarnovica (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Trnava** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **5** |
| **HD 5x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **31** |
| **ODI Trnava (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Krupina** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **10** |
| **ODI Krupina (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Partizánske** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **12** |
| **ODI Partizánske** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **10** |
| **KAMO Gelnica** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **15** |
| **ODI Gelnica (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Ilava** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **3** |
| **PD 1x3** | **10** |
| **ODI Ilava** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Myjava** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **15** |
| **ODI Myjava (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Nové Mesto nad Váhom** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **19** |
| **ODI Nové Mesto nad Váhom** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **9** |
| **KAMO Sabinov** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **3** |
| **PD 1x3** | **14** |
| **ODI Sabinov** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Hlohovec** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **3** |
| **PD 1x3** | **9** |
| **ODI Hlohovec** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **6** |
| **OCP Trnava** | **Kiosk** | **2** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **5** |
| **OCP Nitra** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **3** |
| **OCP Žilina** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **6** |
| **OCP Trenčín** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **4** |
| **OCP Rimavská Sobota** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **2** |
| **OCP Banská Bystrica** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **3** |
| **OCP Nové Zámky** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **2** |
| **OCP Prešov** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **4** |
| **OCP Michalovce** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **4** |
| **OCP Košice** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **11** |
| **OCP Dunajská Streda** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **4** |
| **OCP Ružomberok** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **2** |
| **KAMO Turčianske Teplice** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **12** |
| **ODI Turčianske Teplice (v ramci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **Kataster Trnava** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **7** |
| **Kataster Prešov** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **4** |
| **Kataster Levice** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **2** |
| **PD 1x4** | **8** |
| **KAMO Brezno** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **3** |
| **PD 1x3** | **11** |
| **ODI Brezno** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **2** |
| **KAMO Košice** | **Server** | **1** |
| **Kiosk** | **2** |
| **HD 3x3** | **4** |
| **HD 5x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **44** |
| **ODI Košice** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **Kataster Banská Bystrica** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **5** |
| **Kataster Bratislava** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **8** |
| **PD 1x3** | **20** |
| **KAMO Prešov** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **HD 5x3** | **3** |
| **PD 1x3** | **21** |
| **ODI Prešov** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **13** |
| **KAMO Dolný Kubín** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **11** |
| **ODI Dolný Kubín** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **2** |
| **KAMO Šaľa** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **4** |
| **PD 1x3** | **20** |
| **ODI Šaľa (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Malacky** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **13** |
| **ODI Malacky** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **6** |
| **KAMO Trenčín** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **HD 5x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **15** |
| **ODI Trenčín** | **Kiosk** | **2** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **12** |
| **KAMO Kysucké Nové Mesto** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **3** |
| **PD 1x3** | **8** |
| **ODI Kysucké Nové Mesto** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **2** |
| **KAMO Žilina** | **Server** | **2** |
| **Kiosk** | **4** |
| **HD 3x4** | **12** |
| **HD 5x4** | **2** |
| **PD 1x4** | **58** |
| **ODI Žilina (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **6** |
| **KAMO Poprad** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **3** |
| **HD 5x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **20** |
| **ODI Poprad** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **17** |
| **KAMO Banská Štiavnica** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **11** |
| **KAMO Banská Bystrica** | **Kiosk** | **2** |
| **HD 3x3** | **3** |
| **PD 1x3** | **33** |
| **ODI Banská Bystrica (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **HD 5x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **Kataster Košice** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **7** |
| **HD 5x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **15** |
| **KAMO Poltár** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **HD 5x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **8** |
| **ODI Poltár (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **3** |
| **KAMO Bardejov** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **HD 5x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **12** |
| **ODI Bardejov** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **4** |
| **KAMO Nové Zámky** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **HD 5x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **23** |
| **ODI Nové Zámky** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **17** |
| **JP Košice okolie (v ramci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **HD 5x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Košice okolie** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **5** |
| **PD 1x4** | **22** |
| **KAMO Tvrdošín** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **12** |
| **ODI Tvrdošín (v ramci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **ODI Námestovo** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **HD 5x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **3** |
| **KAMO Sobrance** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **11** |
| **ODI Sobrance (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **KAMO Nitra** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **HD 5x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **31** |
| **ODI Nitra** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **3** |
| **PD 1x3** | **8** |
| **KAMO Žiar nad Hronom** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **3** |
| **PD 1x3** | **14** |
| **ODI Žiar nad Hronom (v rámci KAMO)** | **Kiosk** | **0** |
| **HD 3x3** | **0** |
| **PD 1x3** | **0** |
| **ODI Čadca** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **2** |
| **ODI Dunajská Streda** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **6** |
| **KAMO Komárno** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **3** |
| **PD 1x3** | **23** |
| **KAMO Levice** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **7** |
| **PD 1x4** | **21** |
| **ODI Liptovský Mikuláš** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **4** |
| **ODI Lučenec** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **5** |
| **ODI Martin** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **3** |
| **ODI Medzilaborce** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **2** |
| **KAMO Medzilaborce** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **9** |
| **ODI Michalovce** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **3** |
| **ODI Pezinok** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **11** |
| **ODI Piešťany** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **3** |
| **KAMO Považská Bystrica** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **20** |
| **KAMO Prievidza** | **Kiosk** | **2** |
| **HD 3x4** | **10** |
| **PD 1x4** | **25** |
| **ODI Prievidza** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **6** |
| **KAMO Revúca** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **10** |
| **ODI Revúca** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **2** |
| **KAMO Rimavská Sobota** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **3** |
| **PD 1x4** | **23** |
| **ODI Rimavská Sobota** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **13** |
| **ODI Rožňava** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **3** |
| **ODI Ružomberok** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **3** |
| **ODI Senica** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **4** |
| **KAMO Skalica** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **4** |
| **PD 1x3** | **14** |
| **ODI Skalica** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **2** |
| **KAMO Spišská Nová Ves** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **HD 5x4** | **2** |
| **PD 1x4** | **19** |
| **ODI Trebišov** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **1** |
| **PD 1x4** | **9** |
| **KAMO Vranov nad Topľou** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **2** |
| **PD 1x3** | **19** |
| **ODI Zvolen** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **3** |
| **KAMO Zvolen** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x4** | **3** |
| **PD 1x4** | **17** |
| **ODI Dubnica nad Váhom** | **Kiosk** | **1** |
| **HD 3x3** | **1** |
| **PD 1x3** | **2** |

Tabuľka č.2 – Kategórizácia incidentov pre jednotlivé komponenty v závislosti od lokality

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lokalita** | **Malá** | **Veľká** |
| Server – Master Kiosk | - | Kategória A |
| Kiosk | Kategória C | Kategória B |
| Hlavný displej | Kategória D | Kategória C |
| Priehradkový displej | Kategória D | Kategória D |

Tabuľka č.3A – Reakčná doba a doba vyriešenia Incidentu

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reakčná doba (hod.)** | | | | **Doba vyriešenia (hod.)** | | | |
| **Kategória A** | **Kategória B** | **Kategória C** | **Kategória D** | **Kategória A** | **Kategória B** | **Kategória C** | **Kategória D** |
| 1 hodina | 1 hodina | 4 hodiny | 24 hodín | 8 hodín | 3 pracovné dni | 5 pracovných dní | 10 pracovných dní |

Tabuľka č.3B – Reakčná doba a doba vyriešenia Incidentu

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reakčná doba (hod.)** | | | | **Doba vyriešenia (hod.)** | | | |
| Kategória A | Kategória B | Kategória C | Kategória D | Kategória A | Kategória B | Kategória C | Kategória D |
| 1 hodina | 1 hodina | 4 hodiny | 24 hodín | 4 hodiny | 8 hodín | 24 hodín | 48 hodín |

Tabuľka č.4 - Rozdelenie lokalít podľa veľkosti:

|  |  |
| --- | --- |
| **Rozdelnie lokalít** | |
| Veľká lokalita | KAMO Bratislava  KAMO Žilina  KAMO Banská Bystrica  KAMO Prešov  KAMO Košice  KAMO Trenčín  OCP Bratislava  KAMO Trnava |
| Malá lokalita | KAMO Topolcany  KAMO Galanta  KAMO Kežmarok  KAMO Snina  KAMO Stará Ľubovňa  KAMO Svidník  KAMO Stropkov  KAMO Senec  KAMO Bánovce nad Bebravou  KAMO Púchov  KAMO Zlaté Moravce  KAMO Štúrovo  KAMO Bytča  KAMO Levoča  KAMO Humenné  KAMO V.Krtíš  KAMO Detva  KAMO Žarnovica  KAMO Trnava  KAMO Krupina  KAMO Partizánske  KAMO Gelnica  KAMO Ilava  KAMO Myjava  KAMO Nové Mesto  KAMO Sabinov  KAMO Hlohovec  CP Trnava  CP Nitra  CP Žilina  CP Trenčín  CP Rimavská Sobota  CP Banská Bystrica  CP Nové Zámky  CP Prešov  CP Michalovce  CP Košice  CP Dunajska Streda  KAMO Turčianské Teplice  Kataster Trnava  Kataster Prešov  KAMO Brezno  Kataster Banská Bystrica  Kataster Bratislava  KAMO Prešov  KAMO Dolny Kubín  KAMO Šaľa  KAMO Malacky  KAMO Trenčín  KAMO Kysucké Nové Mesto  KAMO Žilina  KAMO Poprad  KAMO Považská Bystrica  KAMO Banská Štiavnica  KAMO Poltár  KAMO Tvrdošín  KAMO Kysucké Nové Mesto  KAMO Sobrance  Kataster Košice  Kataster Levice  KAMO Bardejov  KAMO Nové Zámky  ODI Topoľčany (v rámci KAMO)  ODI Galanta  ODI Kežmarok (v rámci KAMO)  ODI Snina (v rámci KAMO)  ODI Stará Ľubovňa (v rámci KAMO)  ODI Svidník (v rámci KAMO)  ODI Stropkov (v rámci KAMO)  ODI Senec ( v rámci KAMO)  ODI Bánovce nad Bebravou (v rámci KAMO)  ODI Púchov  ODI Zlaté Moravce (v rámci KAMO)  ODI Bytča  ODI Levoča (v rámci KAMO)  ODI Humenné  ODI Veľký Krtíš (v rámci KAMO)  ODI Detva  ODI Žarnovica (v rámci KAMO)  ODI Trnava (v rámci KAMO)  ODI Krupina (v rámci KAMO)  ODI Partizánske  ODI Gelnica (v rámci KAMO)  ODI Ilava  ODI Myjava (v rámci KAMO)  ODI Nové Mesto nad Váhom  ODI Sabinov  ODI Hlohovec  ODI Turčianske Teplice (v ramci KAMO)  ODI Brezno  ODI Košice  ODI Prešov  ODI Dolný Kubín  ODI Šaľa (v rámci KAMO)  ODI Malacky  ODI Trenčín  ODI Kysucké Nové Mesto  ODI Žilina (v rámci KAMO)  ODI Poprad  ODI Banská Bystrica (v rámci KAMO)  ODI Poltár (v rámci KAMO)  ODI Bardejov  ODI Nové Zámky  ODI Tvrdošín (v ramci KAMO)  ODI Námestovo  ODI Sobrance (v rámci KAMO)  ODI Nitra  ODI Žiar nad Hronom (v rámci KAMO)  ODI Čadca  ODI Dunajská Streda  ODI Liptovský Mikuláš  ODI Lučenec  ODI Martin  ODI Medzilaborce  ODI Michalovce  ODI Pezinok  ODI Piešťany  ODI Prievidza  ODI Revúca  ODI Rimavská Sobota  ODI Rožňava  ODI Ružomberok  ODI Senica  ODI Skalica  ODI Trebišov  ODI Zvolen  ODI Dubnica nad Váhom |

Tabuľka č.5 – Licencie

|  |  |
| --- | --- |
| **Typ licencie** | **Počet** |
| Qmatic Orchestra 7 - Branch license | 100 |
| Qmatic Orchestra 7 - Lab license | 1 |
| Qmatic Orchestra 7 - Test license | 1 |
| Microsoft SQL Server Standard Core License | 2 |

Tabuľka č.6 – Zoznam komponentov informačného systému Orchestra

|  |  |
| --- | --- |
| **Lokalita Gcloud -** Cetrálna infraštruktúra |  |
| Riadiaci aplikačný server | Kategória A |
| Databázový server | Kategória A |
| API Gateway server | Kategória A |
| Proxy server | Kategória B |
| Štatistický server | Kategória C |
| Mailový server | Kategória C |
| Backup server | Kategória D |

|  |  |
| --- | --- |
| **Lokality (podľa Prílohy č.1 Tabuľka č.4)** |  |
| Veľká lokalita - Aplikačný softvér Queue Agent | Kategória C |
| Malá lokalita - Aplikačný softvér Queue Agent | Kategória D |