**Detailná špecifikácia požadovaných služieb**

**(vrátane popisu činností za jednotlivé služby)**

Obsah

[1 Definície 6](#_Toc187330258)

[1.1 Skratky 6](#_Toc187330259)

[1.2 Pojmy 6](#_Toc187330260)

[2 Špecifikácia Služby lokálnej podpory ICT 10](#_Toc187330261)

[2.1 Všeobecné činnosti v oblasti skladovania: 10](#_Toc187330262)

[2.1.1 Skladovanie Zariadení v Príručných Skladoch 10](#_Toc187330263)

[2.1.2 Skladovanie Náhradných dielov, Spotrebného materiálu k  Zariadeniam v Príručných Skladoch 10](#_Toc187330264)

[2.1.3 Evidencia skladových zásob v Príručných Skladoch 10](#_Toc187330265)

[2.1.4 Kontrola, inventarizácia skladových zásob raz za mesiac v súčinnosti Objednávateľa 10](#_Toc187330266)

[2.1.5 Hmotná zodpovednosť na HW a SW komponenty nachádzajúce sa v Príručných Skladoch 10](#_Toc187330267)

[2.1.6 Profylaktika Zariadení (pozáručnej techniky) 10](#_Toc187330268)

[2.1.7 Zoznam Zariadení a umiestnenie Zariadení 10](#_Toc187330269)

[2.1.8 Spolupráca pri inventúrach nehmotného a hmotného majetku (preverenie aktuálneho stavu, zabezpečenie podpisov od Používateľov a pod.). 10](#_Toc187330270)

[2.1.9 Príprava zariadení na vyradenie, odpredaj alebo darovanie 10](#_Toc187330271)

[2.1.10 Odpojenie a zapojenie ICT 10](#_Toc187330272)

[2.2 Služby testlabu 10](#_Toc187330273)

[2.2.1 Spolupráca pri testovaní HW a SW 10](#_Toc187330274)

[2.2.2 Spolupráca na projektoch v oblasti testovania (HW a aplikačné projekty) 10](#_Toc187330275)

[2.2.3 Práca v systéme mobile device management - MDM 10](#_Toc187330276)

[2.2.4 Riešenie celoplošných SW a HW problémov (problem management) 10](#_Toc187330277)

[2.2.5 Spolupáca pri nasadení funkčných a bezpečnostných aktualizácií na SW a OS Zariadení 10](#_Toc187330278)

[2.2.6 Spolupráca pri aktualizácií ovládačov, firmvérov a BIOS-ov Zariadení 10](#_Toc187330279)

[2.3 Podpora prevádzky Koncových Zariadení 10](#_Toc187330280)

[2.3.1 Koncové Zariadenia - (ďalej len „KZ“) 10](#_Toc187330281)

[2.4 Podpora prevádzky Periférnych Zariadení 11](#_Toc187330282)

[2.4.1 Skenery 11](#_Toc187330283)

[2.4.2 Projekčná technika 11](#_Toc187330284)

[2.4.3 GPS navigačné prístroje a iné periférne zariadenia 11](#_Toc187330285)

[2.4.4 HW komponenty fotopracoviska a dochádzkové terminály 12](#_Toc187330286)

[2.5 Podpora prevádzky Reprografických Zariadení 12](#_Toc187330287)

[2.5.1 Reprografické Zariadenie lokálne TL-LOCL 12](#_Toc187330288)

[2.5.2 Multifunkčné tlačové zariadenia TL-MFZ 13](#_Toc187330289)

[2.5.3 Reprografické Zariadenia veľkoplošné TL-VPZ 13](#_Toc187330290)

[2.5.4 Reprografické Zariadenie špeciálne 14](#_Toc187330291)

[2.6 Podpora prevádzky Komunikačnej techniky a Komunikačných zariadení 14](#_Toc187330292)

[2.6.1 Dátové modemy a SIM Karty (hlasové dáta) 14](#_Toc187330293)

[2.6.2 IP telefónia 14](#_Toc187330294)

[2.6.3 LAN / WAN 14](#_Toc187330295)

[2.7 Service Desk 15](#_Toc187330296)

[2.7.1 Operátor 15](#_Toc187330297)

[2.8 Činnosti týkajúce sa Spotrebného materiálu 15](#_Toc187330298)

[2.8.1 Spotrebný materiál k Reprografickým Zariadeniam 15](#_Toc187330299)

[2.8.2 Spotrebný materiál k  Zariadeniam 16](#_Toc187330300)

[2.9 Operačný systém, Aplikácie a Softvér 16](#_Toc187330301)

[2.9.1 Operačný systém – všeobecné 16](#_Toc187330302)

[2.9.2 Softvér – všeobecné 16](#_Toc187330303)

[2.9.3 Aplikácie – všeobecné 16](#_Toc187330304)

[2.9.4 Service Desk – Aplikácia 16](#_Toc187330305)

[2.9.5 SafeQ – manažment Zariadení tlače 17](#_Toc187330306)

[2.9.6 MDM – mobile device management 17](#_Toc187330307)

[2.10 Preberanie služby lokálnej podpory 17](#_Toc187330308)

[2.10.1 Preberanie služby lokálnej podpory 17](#_Toc187330309)

[3 Bližší popis vybraných činností 18](#_Toc187330310)

[3.1 Popis Všeobecných činností v oblasti skladovania 18](#_Toc187330311)

[3.1.9 Príprava zariadení na vyradenie alebo darovanie 19](#_Toc187330312)

[- Poskytovateľ zabezpečí profylaktiku Zariadenia 19](#_Toc187330313)

[- Poskytovateľ zabezpečí skartáciu dát na Zariadení 19](#_Toc187330314)

[- Poskytovateľ nainštaluje OEM operačný systém na Zariadenie určené na darovanie 19](#_Toc187330315)

[- Poskytovateľ poskytne spoluprácu pri likvidácií vyradených Zariadení 19](#_Toc187330316)

[3.1.10 Odpojenie a zapojenie ICT 19](#_Toc187330317)

[- Poskytovateľ zabezpečí odpojenie aj následné zapojenie ICT v prípade požiadavky Objednávateľa (napr. pri maľovaní priestorov) 19](#_Toc187330318)

[3.2 Popis činností testlab-u 19](#_Toc187330319)

[3.3 Popis činností podpory prevádzky Koncových Zariadení (KZ) 19](#_Toc187330320)

[3.4 Popis činností podpory prevádzky Periférnych Zariadení 24](#_Toc187330321)

[3.5 Popis činností podpory prevádzky reprografických zariadení 24](#_Toc187330322)

[3.6 Popis činností podpory prevádzky komunikačnej techniky 25](#_Toc187330323)

[3.6.6 Rekonfigurácia portov pri pripájaní koncových zariadení 25](#_Toc187330324)

[3.6.7 Fyzické pripojenie koncových zariadení do LAN 26](#_Toc187330325)

[3.6.8 Lokálna diagnostika  poruchy pasívnych a aktívnych prvkov 26](#_Toc187330326)

[3.6.9 Spolupráca pri odstraňovaní porúch LAN/WAN 26](#_Toc187330327)

[3.6.10 Fyzická inštalácia a demontáž komunikačnej LAN/WAN techniky podľa požiadavky – nová lokalita, obnova techniky, zmena topológie, riešenie poruchy 26](#_Toc187330328)

[3.6.11 Profilakticka údržba LAN/WAN infraštruktúry – udržiavanie poriadku v rámci rackových skríň a priľahlých priestorov, odpájanie nevyužívanej pasívnej infraštruktúry minimálne raz za 6 mesiacov bez požiadavky ako aj na požiadanie špecialistu komunikácií SPPD 27](#_Toc187330329)

[3.6.12 Sprevádzanie externých dodávateľov – sprevádzanie dodávateľov LAN/WAN služieb pri ich výkone prac(inštalácie, údržba, odstraňovanie porúch, atd.) v rámci priestorov SPPD (vlastných alebo prenajatých) 27](#_Toc187330330)

[3.7 Popis činností operátora Service Desk-u 28](#_Toc187330331)

[3.8 Popis činností týkajúcich sa Spotrebných materiálov 29](#_Toc187330332)

[3.9 Popis činností týkajúcich sa Operačných systémov, Aplikácií a Softvérov (SW) 29](#_Toc187330333)

[3.10 Popis činností z pohľadu aplikácie SD 30](#_Toc187330334)

[3.11 Popis činností z pohľadu SafeQ 32](#_Toc187330335)

[3.12 Popis činností z pohľadu MDM, SOTI mobile device management a Microsoft Intune 32](#_Toc187330336)

# Definície

## Skratky

|  |  |
| --- | --- |
| OU | Organization unit (organizačná jednotka) |
| AD | Active Directory |
| MDM | Mobile device management, správa mobilných Zariadení (produkt SOTI mobile control a Microsoft Intune) |
| RT | Response time |
| FT | Fix time |
| D | Dostupnosť požadovanej Služby |
| HW | Hardware |
| PD | Pracovný deň |
| NPD | Nasledujúci pracovný deň |
| PH | Pracovná hodina |
| SW | Softvér |
| IT | Odbor IT v organizačnej štruktúre SPPD |
| ICT | Informačná a komunikačná technika |
| OS | Operačný systém |
| NB | Mobilné počítače - notebooky |
| PC | Pevné počítače |
| TB | Mobilné počítače - tablety |
| MZ | Akékoľvek mobilné zariadenia, ktoré používajú pracovníci SPPD pri svojich pracovných činnostiach (najmä PDA, mobilné telefóny, iné) |
| Koncové Zariadenie (KZ) | Zlúčené vyššie uvedené 4 typy zariadení (NB,PC,TB,MZ) |
| MFA | Multifaktorová autentifikácia. SPPD používa Microsoft Autentificator a RSA Token |

## Pojmy

|  |  |
| --- | --- |
| Garant Zmluvy Objednávateľa | Rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií na strane Objednávateľa. |
| Garant Zmluvy Poskytovateľa | Rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií na strane Poskytovateľa. |
| CMDB | Konfiguračná databáza |
| Service Desk alebo SD | Cieľom Service Desk-u je, zabezpečovať komunikáciu s používateľmi a riadenie riešenia Incidentov, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu, resp. problémov a žiadostí. Service Desk predstavuje jediné kontaktné miesto medzi IT a používateľmi. Žiadosti sa nahlasujú požívateľmi prostredníctvom webu, telefonicky alebo emailom. |
| Incident manažment | Cieľom Incident manažmentu je obnoviť normálnu prevádzku ICT čo najskôr a minimalizovať negatívny dopad na obchodné operácie, čím sa zabezpečí najlepšia možná úroveň kvality prevádzky ICT. Rovnako sa vzťahuje aj na riadenie žiadostí služieb ICT, ich správu a monitorovanie. |
| Request fulfilment (splnenie Požiadavky) | Cieľom splnenia požiadavky je pokryť celý životný cyklus žiadostí používateľov, ktoré sú smerované na IT. "Požiadavka" je všeobecný termín používaný na uspokojovanie rôznych typov potrieb používateľov. Väčšina požiadaviek je svojím charakterom považovaná za menšie zmeny (nízke riziko realizácie, často opakujúce sa, nízke náklady). Príklad: zmena hesla, nový toner, presťahovanie ICT techniky, administrácia a pod. |
| Požiadavka na zmenu | Požiadavka na zmenu je všeobecný termín používaný na uspokojovanie rôznych žiadostí používateľov. Väčšina požiadaviek na zmenu vyvolá funkčnú alebo aj konfiguračnú zmenu Zariadení a informačných systémov. Príklad: Zmena funkčností a konfigurácie Zariadení, pridelenie techniky požívateľovi, inštalácia SW na koncové zariadenia. |
| Pracovný deň | Dostupnosť Služby v čase od 07:00 do 17:00. |
| Človekodeň | Vyjadrenie prácnosti realizovanej jedným človekom v rozsahu 8 hodín. |
| Človekohodina | Je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto zmluvy je 0,5 hodina. |
| Čas odozvy (response time) | Maximálna doba, počas ktorej je Poskytovateľ povinný reagovať na podnet/žiadosti Objednávateľa (napr. Incident, Požiadavku, Požiadavku na zmenu), t.j. v rámci tohto času musí Service Desk oznámiť používateľovi ICT služieb, že jeho podnet/žiadosť bol zaevidovaný. Ak je čas odozvy napr. 5 hod. a štandardný čas podpory napr. od 7.00 do 20.00 v pracovných dňoch, môžu nastať 3 situácie:   * + ak bol podnet (Incident, Požiadavka, Požiadavka na zmenu) nahlásený o 07.00 hod., maximálny čas odozvy je do 12.00 hod. v ten istý pracovný deň,   + ak bol podnet nahlásený o 16.00 hod., maximálny čas odozvy je do 11.00 hod. nasledujúci pracovný deň,   + ak bol podnet nahlásený medzi 17.00 - 7.00 hod., maximálny čas odozvy je do 14.00 hod. nasledujúci pracovný deň (čas odozvy začína plynúť nasledujúce ráno v pracovný deň o 7.00 hod.).   Do času odozvy sa nezapočítavajú soboty, nedele a sviatky, t. j. v týchto dňoch od 00:00 do 24:00. |
| Čas konečného vyriešenia (fix time) | Znamená najneskorší čas (hraničný termín), dokedy Poskytovateľ musí  vyriešiť Incident, Požiadavky alebo Požiadavky na zmenu, t.j. čas, kedy bolo uplatnené konečné riešenie. Čas je počítaný v rámci dohodnutej úrovne služby od času nahlásenia Incidentu, Požiadavky alebo Požiadavky na zmenu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa (prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov), do času, kedy Poskytovateľ poskytne konečné riešenie Incidentu, Požiadavky alebo Požiadavky na zmenu a informáciu o jeho vyriešení.  Ak je čas konečného vyriešenia napr. 24 hod.(počíta sa kontinuálne plynutie času, okrem dní pracovného pokoja a voľna) a štandardný čas podpory napr. od 7.00 do 17.00 v pracovných dňoch, môžu nastať 2 situácie:   * + ak bol podnet (Incident, Požiadavka, Požiadavka na zmenu) nahlásený o 12.00 hod., maximálny čas fixácie je do 12.00 hod. nasledujúci pracovný deň,   + ak bol podnet nahlásený medzi 17.00 - 7.00 hod., maximálny čas fixácie je do 7.00 hod. nasledujúci pracovný deň po dni, kedy bol podnet zaevidovaný na Service Desku (napr. ak bol Incident nahlásený v stredu o 6.00 hod., maximálny čas do kedy musí byť vyriešený, je do 7.00 hod. vo štvrtok).   Do času fixácie sa nezapočítavajú soboty, nedele a sviatky, t.j. v týchto dňoch od 00:00 do 24:00. |
| Dostupnosť požadovanej Služby | Parameter, ktorý sa vypočítava pre ICT činnosti a ktorý predstavuje podiel riadne poskytnutej služby na ICT činnosti oproti celkovému dohodnutému času podpory používateľov. Meria sa v mesačnom intervale. Pri výpočte sa zohľadňuje aj počet merných jednotiek (napr. kusov) jednotlivých ICT činností. |
| Čas podpory | Doba garantovaného zabezpečenia služby, počas tejto doby je poskytovaná podpora používateľom (prvý kontakt cez Service Desk, ďalšie riešenie prostredníctvom riešiteľských skupín) podpory koncových používateľov. |
| Komunikačná technika | IP telefóny |
| Komunikačné zariadenie | Akékoľvek zariadenie slúžiace na zabezpečenie služby LAN/WAN narp. smerovač, prepínač wifi bazová stanica, prevodník, karta do zariadenia, modul do zariadenia a iné.. |
| Periférne Zariadenia | Zariadenie pripojené k pracovnej stanici (myš, klávesnica, monitor, atď.) |
| Reprografické Zariadenia | Zariadenie, ktoré slúži na tlač, kopírovanie a skenovanie dokumentov |
| SafeQ Server | Server na správu a reportovanie reprografického prostredia |
| SafeQ CDC server | Systém pre centralizovaný zber údajov z ostatných SafeQ serverov |
| SafeQ lokal monitor | Klientska aplikácia na zber údajov z lokálnych tlačí |
| Jednotlivé druhy chýb v prípade Incidentov/ jednotlivé druhy priorít v prípade Požiadavky, Požiadavky na zmenu: | **„A+“ Kritická chyba (priorita A+)**  ICT, resp. ich prevádzka, funkčnosť je nedostupná alebo nepriaznivo ovplyvnená s Priamym podnikovým dopadom:  *bude znamenať, že ICT funkčnosť, ktorá je predmetom volania, je kľúčová pre denné (rutinné) alebo periodické prevádzkové činnosti Objednávateľa a že jej nedostupnosť môže priamo ovplyvniť schopnosť Objednávateľa vykonávať prevádzkovú činnosť. Inými slovami ide o ICT funkčnosť/prevádzku, ktorá pomáha vykonávať alebo automatizovať strategicky dôležité podnikové procesy. Takéto ICT funkčnosti/prevádzka, sa napríklad vzťahujú k aktivitám, pri ktorých sú ovplyvnené externé rozhrania Objednávateľa na jeho zákazníkov, dodávateľov alebo regulačné orgány.*  **„A“ Vážna chyba (priorita A)**  ICT, resp. ich prevádzka, funkčnosť je nedostupná alebo nepriaznivo ovplyvnená s Nepriamym podnikovým dopadom:  *bude znamenať, že ICT funkčnosť, ktorá je predmetom volania je potrebná na zabezpečenie normálnej vnútornej prevádzky Objednávateľa, pričom vykonávanie strategicky dôležitých podnikových procesov nebude ohrozené. Takéto ICT funkčnosti/prevádzka, sa napríklad vzťahujú k aktivitám, pri ktorých sú ovplyvnené interné rozhrania s internou organizáciou Objednávateľa, pričom dokonca ich prostredníctvom môžu byť prípadne ovplyvnené externé prevádzkové činnosti Objednávateľa.*  **„B“ Čiastočná chyba (priorita B)**  ICT, resp. ich prevádzka, funkčnosť je nedostupná alebo nepriaznivo ovplyvnená bez podnikového dopadu:  *bude znamenať, že nedostupnosť ICT funkčnosti/prevádzky alebo jej negatívne ovplyvnenie nebude mať na vykonávanie podnikových procesov žiadny významný nežiaduci dopad.*  **„C“ Bezvýznamná chyba (priorita C)**  Neovplyvnenie podnikových procesov:  *bude znamenať, že volanie nebude diagnostikované ako porucha, problém alebo požiadavka, ktorá by mala dopad na vykonávanie podnikových procesov alebo ktorá by mala vplyv na prevádzkové činnosti Objednávateľa.* |

# Špecifikácia Služby lokálnej podpory ICT

## Všeobecné činnosti v oblasti skladovania:

Skladovanie Zariadení v Príručných Skladoch

Skladovanie Náhradných dielov, Spotrebného materiálu k  Zariadeniam v Príručných Skladoch

Evidencia skladových zásob v Príručných Skladoch

Kontrola, inventarizácia skladových zásob raz za mesiac v súčinnosti Objednávateľa

Hmotná zodpovednosť na HW a SW komponenty nachádzajúce sa v Príručných Skladoch

Profylaktika Zariadení (pozáručnej techniky)

Zoznam Zariadení a umiestnenie Zariadení

Spolupráca pri inventúrach nehmotného a hmotného majetku (preverenie aktuálneho stavu, zabezpečenie podpisov od Používateľov a pod.).

Príprava zariadení na vyradenie, odpredaj alebo darovanie

Odpojenie a zapojenie ICT

## Služby testlabu

Spolupráca pri testovaní HW a SW

Spolupráca na projektoch v oblasti testovania (HW a aplikačné projekty)

Práca v systéme mobile device management - MDM

Riešenie celoplošných SW a HW problémov (problem management)

Spolupráca pri nasadení funkčných a bezpečnostných aktualizácií SW a OS na Zariadení

Spolupráca pri aktualizácií ovládačov, firmvérov a BIOS-ov Zariadení

## Podpora prevádzky Koncových Zariadení

### Koncové Zariadenia - (ďalej len „KZ“)

#### Manuálna alebo automatická inštalácia KZ vrátane základného SW

#### Administratívna evidencia KZ v nástroji Service Desk

#### Vytváranie zadefinovaných protokolov (prevodka, zaraďovací protokol, preberací protokol pre Používateľa) v rámci SD

#### Pridelenie, presun, sťahovanie inštalácia a reinštalácia KZ Používateľovi vrátane príslušenstva (aj Periférne Zariadenia)

#### Presun, premiestnenie, sťahovanie KZ používateľa vrátane príslušenstva

#### Výmena resp. obnova KZ vrátane prekopírovania používateľských dát

#### Riešenie HW a SW Incidentov

#### Riešenie záručnej opravy

#### Riešenie pozáručnej opravy (u osoby určenej Objednávateľom)

#### Fyzické preberanie KZ od osôb určených Objednávateľom, kontrola dodávky tovaru voči evidencií na dodacom liste, zaslanie podkladov Objednávateľovi na zaevidovanie dodávky do konfiguračnej databázy SD.

#### Pripojenie KZ do siete LAN, Wifi, GSM, GSM VPS a uvedenie do prevádzky

#### Odobratie a vyradenie KZ

## Podpora prevádzky Periférnych Zariadení

### Skenery

#### Administratívna evidencia v nástroji Service Desk

#### Vytváranie zadefinovaných protokolov v rámci SD (prevodka, zaraďovací protokol, preberací protokol pre Používateľa)

#### Pridelenie, presun, sťahovanie a inštalácia Zariadenia Používateľovi

#### Riešenie HW a SW incidentov

#### Riešenie záručnej opravy (u dodávateľa Zariadenia)

#### Riešenie pozáručnej opravy (u osoby určenej Objednávateľom)

#### Fyzické preberanie Zariadenia od tretích strán, kontrola dodávky tovaru voči evidencií na dodacom liste, zaslanie podkladov Objednávateľovi na zaevidovanie dodávky do konfiguračnej databázy SD.

### Projekčná technika

#### Administratívna evidencia v nástroji Service Desk

#### Vytváranie zadefinovaných protokolov v rámci SD (prevodka, zaraďovací protokol, preberací protokol pre Používateľa)

#### Pridelenie, presun, sťahovanie, inštalácia zariadenia a spolupráca pri spustení projekčnej techniky používateľovi

#### Riešenie HW a SW Incidentov

#### Riešenie záručnej opravy (u dodávateľa Zariadenia)

#### Riešenie pozáručnej opravy (u osoby určenej Objednávateľom)

#### Fyzické preberanie zariadenia od tretích strán, kontrola dodávky tovaru voči evidencií na dodacom liste, zaslanie podkladov Objednávateľovi na zaevidovanie dodávky do konfiguračnej databázy SD.

### GPS navigačné prístroje a iné periférne zariadenia

#### Administratívna evidencia v nástroji Service Desk

#### Vytváranie zadefinovaných protokolov v rámci SD (prevodka, zaraďovací protokol, preberací protokol pre Používateľa)

#### Pridelenie, presun, sťahovanie a inštalácia zariadenia Používateľovi

#### Riešenie HW a SW Incidentov

#### Riešenie záručnej opravy (u dodávateľa Zariadenia)

#### Riešenie pozáručnej opravy (u osoby určenej Objednávateľom)

#### Fyzické preberanie zariadenia od osôb určených Objednávateľom, kontrola dodávky tovaru voči evidencií na dodacom liste, zaslanie podkladov Objednávateľovi na zaevidovanie dodávky do konfiguračnej databázy SD.

### HW komponenty fotopracoviska a dochádzkové terminály

#### Prvotná identifikácia nahlásenej chyby na Dochádzkovom terminály

#### Spolupráca pri odstraňovaní poruchy osoby určenej Objednávateľom

## Podpora prevádzky Reprografických Zariadení

### Reprografické Zariadenie lokálne TL-LOCL

#### Fyzické preberanie TL-LOCL od osôb určených Objednávateľom, kontrola dodávky tovaru voči evidencií na dodacom liste, zaslanie podkladov Objednávateľovi na zaevidovanie dodávky do konfiguračnej databázy SD. Spolupráca pri prvej inštalácií dodávateľom Zariadenia

#### Administratívna evidencia v nástroji Service Desk

#### Presun, sťahovanie zariadenia na požiadavku poverenej osoby Objednávateľa

#### Inštalácia a konfigurácia zariadenia koncovému používateľovi

#### Výmena spotrebného materiálu v zariadeniach

#### Odstránenie poruchy (zariadenie v záruke), zabezpečiť nahlásenie poruchy dodávateľovi zariadenia. Spolupráca pri odstraňovaní poruchy zariadenia

#### Odstránenie poruchy zariadenia (zariadenie po záruke), vlastnými silami (ak je to možné)

#### Odstránenie poruchy zariadenia (zariadenie po záruke), spolupráca pri odstraňovaní poruchy treťou stranou (Objednávateľ má zmluvu na pozáručný servis s treťou stranou)

#### Odstránenie poruchy výmenou adekvátneho Náhradného dielu, ktorý zabezpečí Objednávateľ

#### Profylaktika TL-LOCL raz za dva roky po uplynutí záručnej doby

#### Udržiavanie náhradných (servisné) TL- LOCL na dohodnutých lokalitách (skladoch) v rátane hmotnej zodpovednosti Poskytovateľa

### Multifunkčné tlačové zariadenia TL-MFZ

#### Fyzické preberanie TL-MFZ od tretích strán, kontrola dodávky tovaru voči evidencií na dodacom liste, zaslanie podkladov Objednávateľovi na zaevidovanie dodávky do konfiguračnej databázy SD. Spolupráca pri prvej inštalácií dodávateľom zariadenia

#### Administratívne evidencia v nástroji Service Desk

#### Presun, sťahovanie zariadenia na požiadavku poverenej osoby Objednávateľa

#### Inštalácia a konfigurácia zariadenia na PC koncovému používateľovi

#### Inštalácia TL-MFZ do sieťovej infraštruktúry LAN

#### Zaregistrovanie MAC adresy zariadenia do DHCP

#### Zaregistrovanie zariadenia do systému SAFEQ

#### Výmena spotrebného materiálu v zariadeniach

#### Odstránenie poruchy (zariadenie v záruke), zabezpečiť nahlásenie poruchy dodávateľovi zariadenia. Spolupráca pri odstraňovaní poruchy zariadenia

#### Odstránenie poruchy zariadenia (zariadenie po záruke), vlastnými silami (ak je to možné)

#### Odstránenie poruchy zariadenia (zariadenie po záruke), spolupráca pri odstraňovaní poruchy treťou stranou (Objednávateľ má zmluvu na pozáručný servis s treťou stranou)

#### Odstránenie poruchy výmenou adekvátneho náhradného dielu, ktorý zabezpečí Objednávateľ

#### Profylaktika TL-MFZ raz za dva roky po skončení záruky

### Reprografické Zariadenia veľkoplošné TL-VPZ

#### Fyzické preberanie TL- VPZ od tretích strán, kontrola dodávky tovaru voči evidencií na dodacom liste, zaslanie podkladov Objednávateľovi na zaevidovanie dodávky do konfiguračnej databázy SD. Spolupráca pri prvej inštalácií dodávateľom zariadenia

#### Administratívne evidencia v nástroji Service Desk

#### Presun, sťahovanie zariadenia na požiadavku poverenej osoby Objednávateľa

#### Inštalácia a konfigurácia zariadenia na PC koncovému používateľovi

#### Inštalácia TL-VPZ do sieťovej infraštruktúry LAN

#### Zaregistrovanie MAC adresy zariadenia do DHCP

#### Zaregistrovanie zariadenia do systému SAFEQ

#### Výmena spotrebného materiálu v zariadeniach

#### Odstránenie poruchy (zariadenie v záruke), zabezpečiť nahlásenie poruchy dodávateľovi zariadenia. Spolupráca pri odstraňovaní poruchy zariadenia

#### Odstránenie poruchy zariadenia (zariadenie po záruke), vlastnými silami (ak je to možné)

#### Odstránenie poruchy zariadenia (zariadenie po záruke), spolupráca pri odstraňovaní poruchy treťou stranou (Objednávateľ má zmluvu na pozáručný servis s treťou stranou)

#### Odstránenie poruchy výmenou adekvátneho náhradného dielu, ktorý zabezpečí Objednávateľ

#### Profylaktika TL-VPZ raz za dva roky po skončení záruky

### Reprografické Zariadenie špeciálne

#### (Tlačiareň výplatných pások, tlač čiarových kódov a prístupových kariet)

#### Odstránenie poruchy (zariadenie v záruke), zabezpečiť nahlásenie poruchy dodávateľovi zariadenia. Spolupráca pri odstraňovaní poruchy zariadenia

#### Odstránenie poruchy zariadenia (zariadenie po záruke), vlastnými silami (ak je to možné)

#### Odstránenie poruchy zariadenia (zariadenie po záruke), spolupráca pri odstraňovaní poruchy treťou stranou (Objednávateľ má zmluvu na pozáručný servis s treťou stranou)

#### Odstránenie poruchy výmenou adekvátneho náhradného dielu, ktorý zabezpečí Objednávateľ

#### Profylaktika raz za dva roky po skončení záruky

#### Výmena spotrebného materiálu v zariadeniach

## Podpora prevádzky Komunikačnej techniky a Komunikačných zariadení

### Dátové modemy a SIM Karty (hlasové dáta)

#### Pridelenie dátového modemu spolu so SIM

#### Odoberanie dátového modemu spolu so SIM

#### Riešenie Incidentov – pokazená, nefunkčná alebo zablokovaná SIM, pridelenie novej SIM s aktiváciou

#### Riešenie Incidentov – riešenie SW a HW porúch

### IP telefónia

#### Pridelenie telefónu Používateľovi

#### Administratívna zmena atribútov evidencie v Service Desku

#### Riešenie Incidentov – riešenie HW porúch zariadenia formou výmeny

#### Podpora konfigurácie IP telefónu

### LAN / WAN

#### Administratíva evidencie v SD

#### Rekonfigurácia portov pri pripájaní koncových zariadení

#### Fyzické pripojenie koncových zariadení do LAN

#### Lokálna diagnostika  poruchy pasívnych  a aktívnych prvkov

#### Spolupráca pri odstraňovaní porúch LAN/WAN

#### Fyzická inštalácia a demontáž komunikačnej LAN/WAN techniky podľa požiadavky – nová lokalita, obnova techniky, zmena topológie, riešenie poruchy

#### Profylaktická údržba LAN/WAN infraštruktúry – udržiavanie poriadku v rámci rackových skríň a priľahlých priestorov, odpájanie nevyužívanej pasívnej infraštruktúry

#### Sprevádzanie externých dodávateľov – sprevádzanie dodávateľov LAN/WAN služieb pri ich výkone prac(inštalácie, údržba, odstraňovanie porúch, atd.) v rámci priestorov SPPD (vlastných alebo prenajatých)

## Service Desk

### Operátor

#### Zaevidovanie nahlásených Incidentov, požiadaviek alebo požiadaviek na zmenu

#### Smerovanie Incidentov, požiadaviek alebo požiadaviek na zmenu na dohodnuté riešiteľské skupiny

#### Sledovanie dodržiavania časov určených na vyriešenie Incidentov, požiadaviek alebo požiadaviek na zmenu

#### Eskalácia riešenia Incidentov, požiadaviek alebo požiadaviek na zmenu na dohodnuté riešiteľské skupiny

#### Odstraňovanie Incidentov na prvej úrovni (odblokovanie a zmena hesla)

#### Vytváranie a správa znalostnej knižnice (problem management)

#### Kontrola oprávnenosti Požiadaviek na zmenu podľa dohodnutých pravidiel

#### Oznámenie a zverejnenie výpadkov a oznamov

## Činnosti týkajúce sa Spotrebného materiálu

### Spotrebný materiál k Reprografickým Zariadeniam

K Spotrebným materiálom k Reprografickým Zariadeniam patria najmä, nie však výlučne tonery, vypaľovacie jednotky (image Drum), rôzne valce, atď..

#### Udržiavanie operatívnej skladovej zásoby Spotrebného materiálu Poskytovateľom v Príručných skladoch

#### Požadujeme hmotnú zodpovednosť nad skladovými zásobami, ktoré boli prebrané Poskytovateľom

#### Preberanie Spotrebných materiálov od osôb určených Objednávateľom

#### Reklamácia Spotrebného materiálu

### Spotrebný materiál k  Zariadeniam

#### Udržiavanie operatívnej skladovej zásoby Spotrebného materiálu Poskytovateľom na Pokynom Objednávateľa určených miestach

#### Požadujeme hmotnú zodpovednosť nad skladovými zásobami, ktoré boli prebrané Poskytovateľom

#### Preberanie Spotrebných materiálov od tretích strán

## Operačný systém, Aplikácie a Softvér

### Operačný systém – všeobecné

#### Inštalácia operačného systému na Koncové Zariadenia podľa požiadavky Objednávateľa

### Softvér – všeobecné

#### Inštalácie SW, ktoré sú v evidencií Objednávateľa na Koncové Stanice

#### Reinštalácia a odinštalácia SW na Koncových Zariadeniach

#### Konfigurácia SW podľa príručky (príručku bude vytvárať testlab)

#### Inštalácia a kontrola funkčností Agenta pre Management Software, Agenta antivírového SW, ako aj ďalší štandardne používaný aplikačný SW v rozsahu definovanom Objednávateľom a uvedenom v SW katalógu na Koncových Zariadeniach

#### Inštalácia hotfixov, update a upgrade do prostredia ICT

### Aplikácie – všeobecné

#### Inštalácia klientskych balíkov na Koncové Zariadenia

#### Konfigurácia klientskych aplikácií podľa návodu, ktorý poskytne Objednávateľ

#### Kontrola funkčnosti klientskych aplikácií

### Service Desk – Aplikácia

#### Vypĺňanie požadovaných polí evidencie HW a SW v aplikácií Service Desk (zmena atribútov konfiguračných položiek)

#### Riešenie životného cyklu všetkých Incidentov, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu

#### Kontrola, reportovanie a sledovanie dodržania SLA riešenia Incidentov, požiadaviek a požiadaviek na zmenu na požiadavku Objednávateľa

#### Evidencia SW a HW na Používateľa v rátane aplikačných a systémových rolí

### SafeQ – manažment Zariadení tlače

#### Správa serverov SafeQ

#### Správa (pridávanie odoberanie) a konfigurácia Reprografických Zariadení v SafeQ

#### Vytváranie reportov na požiadavku Objednávateľa

#### Riešenie aplikačných Incidentov vo vlastnej réžií alebo za súčinnosti zmluvných partnerov Objednávateľa

#### Riešenie HW Incidentov SafeQ terminálov vo vlastnej réžií alebo za súčinnosti zmluvných partnerov Objednávateľa

### MDM – mobile device management

#### Aplikačná správa systému

#### Distribúcia inštalácia balíkov na mobilné Zariadenia

#### Nasadenie základných bezpečnostných nastavení na mobilné Zariadenia

#### Vzdialené odstraňovanie SW Incidentov z pohľadu podpory prevádzky

#### Správa (pridanie, odstránenie, konfigurácia, zmena konfigurácie) mobilných Zariadení v MDM

## Preberanie služby lokálnej podpory

### Preberanie služby lokálnej podpory

#### Preberanie služby lokálnej podpory po uzavretí Zmluvy a odovzdanie služby lokálnej podpory po ukončení Zmluvy bude prebiehať podľa pravidiel uvedených v dokumente „SPP-D\_Plán spätného prevzatia“, ktorý tvorí súčasť Podkladov.

# Bližší popis vybraných činností

## Popis Všeobecných činností v oblasti skladovania

Skladovanie Zariadení v Príručných Skladoch

* Poskytovateľ zabezpečí skladovanie Zariadení v Príručných Skladoch. Pod IT Zariadeniami rozumieme:
* IT Zariadenia odobraté od Používateľov s cieľom ich budúceho vyradenia
* Zariadenie servisné, náhradné, pre potreby riešenia Incidentov, požiadaviek a požiadaviek na zmenu
* Zariadenia pre potrebu podpory bežnej prevádzky infraštruktúry ICT

Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že IT Zariadenia budú majetkom Objednávateľa.

Skladovanie Náhradných dielov, Spotrebného materiálu k Zariadeniam (PC, NB, PDA, reprografickým zariadeniam) v Príručných Skladoch

* Poskytovateľ zabezpečí skladovanie Náhradných dielov a Spotrebného materiálu k Zariadeniam. Pod Náhradnými dielmi a Spotrebnými materiálmi rozumieme najmä, nie však výlučne:
* Servisné HDD, napájacie zdroje, klávesnice, myši, baterky do notebookov a iné potrebné Náhradné diely
* Náhradné tonery do reprografických zariadení

Evidencia skladových zásob v Príručných Skladoch

* požadujeme od Poskytovateľa aby viedol operatívnu evidenciu Zariadení, Náhradných dielov a Spotrebného materiálu v Príručných skladoch

Kontrola, inventarizácia skladových zásob raz za mesiac v súčinnosti Objednávateľa

* Objednávateľ si vyhradzuje právo kontroly skladových zásob na príručných skladoch Poskytovateľa na mesačnej báze. Poskytovateľ zabezpečí spoluprácu pri jej vykonaní

Hmotná zodpovednosť na HW a SW komponenty nachádzajúce sa v Príručných Skladoch

* požadujeme od Poskytovateľa hmotnú zodpovednosť za náhradné diely, spotrebné materiály a Zariadení, ktoré sú uložené na príručných skladoch Poskytovateľa a sú majetkom Objednávateľa
* hmotná zodpovednosť začne platiť od momentu, protokolárneho prevzatia náhradného dielu, spotrebného materiálu a Zariadenia na príručný sklad Poskytovateľa
* hmotná zodpovednosť Poskytovateľa sa ukončí použitím náhradného dielu, spotrebného materiálu a Zariadenia pre potreby riešenia Incidentov, požiadaviek a požiadaviek na zmenu

Profylaktika Zariadení (pozáručnej techniky)

* Poskytovateľ vytvorí plán harmonogramu profylaktiky Zariadení
* Poskytovateľ zabezpečí schválenie harmonogramu profylaktiky Objednávateľom
* Poskytovateľ zabezpečí odbornú profylaktiku Zariadení každé dva roky od uplynutia záručnej doby. Prvú profylaktiku požadujeme vykonať do dvoch mesiacov po uplynutí záručnej doby zariadenia

Zoznam Zariadení a ich umiestnenie

* Poskytovateľ zabezpečí operatívnu zmenu potrebných parametrov konfiguračných položiek v evidencií Service Desku. Parametre, ktoré bude potrebné zmeniť, budú popísané v pracovných postupoch

Spolupráca pri inventúrach nehmotného a hmotného majetku (preverenie aktuálneho stavu, zabezpečenie podpisov od Používateľov a pod.)

* Poskytovateľ na základe inventarizačných hárkov, zabezpečí fyzickú kontrolu Zariadení u Používateľov
* Poskytovateľ zabezpečí po vykonaní inventúry u používateľa podpísanie inventarizačných hárkov Používateľom

(Inventúra Zariadení sa bude vykonávať raz za štyri roky.)

Príprava zariadení na vyradenie alebo darovanie

* Poskytovateľ zabezpečí profylaktiku Zariadenia
* Poskytovateľ zabezpečí skartáciu dát na Zariadení
* Poskytovateľ nainštaluje OEM operačný systém na Zariadenie určené na darovanie
* Poskytovateľ poskytne spoluprácu pri likvidácií vyradených Zariadení

Odpojenie a zapojenie ICT

* Poskytovateľ zabezpečí odpojenie aj následné zapojenie ICT v prípade požiadavky Objednávateľa (napr. pri maľovaní priestorov)

## Popis činností testlab-u

Spolupráca pri testovaní HW a SW

* Poskytovateľ zabezpečí vykonanie nasledovných typov testovaní vrátane dokumentácie:
* výkonnostné (voliteľné)
* záťažové  (voliteľné)
* kompatibility s ICT prostredím Objednávateľa
* funkčné
* akceptačné

Spolupráca na projektoch v oblasti testovania (HW a aplikačné projekty)

* Poskytovateľ zabezpečí spoluprácu na projektoch v oblasti testovania. Testovania sa môžu týkať nového HW, SW alebo aplikácie

Práca v systéme mobile device management - MDM

* Pre podporu, správu, diaľkový monitoring a konfiguráciu Mobilných zariadení má Objednávateľ zakúpený produkt mobile device management – SOTI MobiControl a Microsft Intune. Z vyššie uvedeného dôvodu požadujeme od Poskytovateľa:
* pripojenie mobilných zariadení do MDM
* manažment mobilných zariadení (konfigurácia, inštalácia SW na diaľku)
* vzdialená pomoc (pomoc na diaľku)
* riešenie SW a HW incidentov na mobilných zariadeniach

Riešenie celoplošných SW a HW problémov (problém management)

* Poskytovateľ zabezpečí riešenie celoplošných ICT problémov (neznámych príčin viacerých Incidentov). Výsledkom má byť spôsob vyriešenia všetkých Incidentov s rovnakou zdrojovou príčinou

Spolupráca pri nasadení funkčných a bezpečnostných aktualizácií na SW a OS

* Poskytovateľ zabezpečí:
* ich otestovanie pred nasadením (dopad na ICT prostredie)

Spolupráca pri aktualizácií ovládačov, firmvérov a BIOS-ov Zariadení

* Poskytovateľ zabezpečí:
* ich otestovanie pred nasadením (dopad na Zariadenie)
* spolupráca pri nasadení do produkcie

## Popis činností podpory prevádzky Koncových Zariadení (KZ)

Manuálna alebo automatická inštalácia koncových zariadení, základný SW balík

* Vykonanie vopred dohodnutých činností v rámci Active Directory a MDM:
  + do poľa popisu požadujeme doplniť meno a priezvisko
  + do poľa umiestnenie požadujeme doplniť umiestnenie zariadenia podľa konvencie určenej Pokynom Objednávateľa
* Inštalácia základného SW balíka (Pridelenie Hostname podľa konvencie určenej Pokynom Objednávateľa, inštalácia OS, antivírus, MS Office, Local monitor pre SAfeQ atď, na PC je potrebné vynútiť group policy aby boli nainštalované všetky nastavenia, patche a update):
  + štandardizované koncové zariadenia požadujeme nainštalovať zo systému SCCM alebo MDM
  + inštalácia bude prebiehať cez sieť LAN, WIFI alebo GSM
  + základná inštalácia bude obsahovať operačný systém, ovládače pre daný HW a registráciu zariadenia do domény našej spoločnosti
  + následne cez automatickú inštaláciu je potrebné doplniť inštaláciu ďalších dohodnutých SW a aplikačných balíkov
  + po manuálnom alebo automatickom spustení aplikovania skupinových politík sa doinštalujú, všetky zadefinované balíky patch-e a update na SW, aplikácie a OS.
  + Pri neštandardnom HW je potrebne vykonať inštaláciu z dopredu vytvorených inštalačných médií (CD alebo USB nosič)
  + Pri inštalácií Offline koncových zariadení je potrebné iba nainštalovať základný OS bez registrácie do domény SPPD

Administratívna evidencia zariadení v nástroji Service Desk

* po prevzatí zariadenia od dodávateľa je potrebné zaslať podklady na zaevidovanie zariadenia do databázy Service Desku Objednávateľom ako konfiguračnú položku
* Poskytovateľ zapíše požadované informácie do Pokynom Objednávateľa určenej šablóny na zaregistrovanie novej konfiguračnej položky. V prípade viacerých položiek Poskytovateľ vyplní šablónu na hromadný import konfiguračných položiek. K požiadavke je potrebné pripojiť aj naskenovaný potvrdený dodací a záručný list zariadenia alebo zariadení
* následne Objednávateľ zabezpečí zaevidovanie zariadení do databázy Service Desku
* Poskytovateľ zabezpečí editovanie, aktualizáciu polí podľa aktuálneho stavu zariadenia v súvislosti s umiestnením, stavom a činnosťami, ktoré sa na zariadení vykonávajú. Tieto polia môžu byť ešte rozšírené podľa potreby

Vytváranie zadefinovaných protokolov (prevodka, zaraďovací protokol, preberací protokol pre používateľa) v rámci SD

* Požadujeme od Poskytovateľa vytvárať vyššie uvedené protokoly pri zmene stavu, kontaktu, prevode, presunu, zaradení a vyradení koncového zariadenia
* vyššie uvedené protokoly bude generovať aplikácia Service Desk

Pridelenie, inštalácia a reinštalácia koncového zariadenia používateľovi vrátane príslušenstva (aj periférne zariadenia)

* Objednávateľ určí a oznámi Poskytovateľovi vopred pracovné miesto, na ktoré má byť koncové zariadenie umiestnené
* Poskytovateľ navrhne vopred používateľovi alebo inej osobe, poverenej Objednávateľom, termín umiestnenia koncového zariadenia na pracovné miesto, ktorý používateľ alebo iná osoba, poverená Objednávateľom odsúhlasí
* Poskytovateľ zabezpečí prepravu koncového zariadenia a jeho umiestnenie na pracovné miesto koncového používateľa, určené Objednávateľom
* Poskytovateľ zabezpečí pripojenie koncového zariadenia do elektrickej siete a siete LAN, ak je takáto sieť LAN k dispozícii na mieste umiestnenia koncového zariadenia
* Poskytovateľ zabezpečí pripojenie periférnych zariadení ku koncovému zariadeniu, podľa požiadaviek Objednávateľa, ak sa v daných priestoroch periférne zariadenia nachádzajú
* Poskytovateľ je povinný na vykonanie základného testu funkčnosti a zaškolenie požívateľa koncového zariadenia v rozsahu:
  + preukázanie úspešného štartu operačného systému, funkčnosti klávesnice a myši alebo jej funkčne ekvivalentného ovládacieho zariadenia
  + preukázanie úspešného pripojenia do siete LAN, WIFI, GSM, GSM APN prihlásením používateľa
  + preukázanie funkčnosti komunikácie koncového zariadenia s pripojenými periférnymi zariadeniami
  + demonštráciu spôsobu Zapnutia/Vypnutia koncového zariadenia, vrátane pripojených periférnych zariadení
  + demonštráciu spôsobu fyzického pripojenia do siete LAN a prihlásenia používateľa do siete LAN
  + demonštráciu spôsobu fyzického pripojenia do siete SPPD cez VPN pomocou MFA
  + predmetom zaškolenia nie je školenie na software, ktorý je súčasťou softwarovej konfigurácie koncového zariadenia
* požadujeme od Poskytovateľa import používateľských dát na pevný disk koncového zariadenia
* Poskytovateľ o inštalácii koncového zariadenia vyhotoví písomne preberací protokol, ktorý po vykonaní základného testu funkčnosti predloží na podpis používateľovi
* Poskytovateľ zabezpečí odvoz a ekologickú likvidáciu všetkých obalových materiálov alebo iného odpadu, ktorý vznikne pri inštalácii koncového zariadenia

Presun, odpojenie, zapojenie, premiestnenie, sťahovanie koncového zariadenia používateľa vrátane príslušenstva

* Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa zabezpečí premiestnenie koncového zariadenia na iné miesto poskytovania služieb, pričom poskytne najmä tieto služby:
  + prijatie, kontrolu požiadavky Objednávateľa na presun, premiestnenie koncového zariadenia
  + Objednávateľ určí a oznámi Poskytovateľovi vopred pracovné miesto, na ktoré má byť koncové zariadenie premiestnené
  + Poskytovateľ navrhne vopred používateľovi alebo inej osobe, poverenej Objednávateľom, termín premiestnenia koncového zariadenia
  + odborné odpojenie koncového zariadenia od elektrickej siete, siete LAN, odpojenie jednotlivých komponentov zariadenia, označenie komponentov, ktoré k sebe patria a v prípade potreby aj odborné zabalenie do vhodných prepravných obalov
  + zabezpečí obalový materiál, inštalačné a prepravné prostriedky, ktoré sú primerane potrebné pre presun a premiestnenie koncového zariadenia
  + prípravu primeraného dopravného prostriedku na prepravu koncového zariadenia
  + naloženie a prepravu koncového zariadenia z pôvodného pracovného miesta na nové pracovné miesto
  + odborné vybalenie jednotlivých komponentov koncového zariadenia a ich opätovné vzájomné prepojenie v rozsahu pôvodnej HW konfigurácie
  + pripojenie koncového zariadenia
  + zaznamenanie zmien v SD
* Medzilokalitný presun požadujem zrealizovať minimálne raz týždenne z každej lokality na každú  obojsmerne, prípadne podľa požiadavky Objednávateľa.
* Objednávateľ sprístupní s dostatočným časovým predstihom priestory, ktorých sa presun koncového zariadenia týka

Výmena resp. obnova koncových zariadení vrátane prekopírovania používateľských dát

* pridelenie nového koncového zariadenia
* prekopírovanie používateľských dát zo starého zariadenia na nové podľa definovaného postupu
* obnovenie, nainštalovanie SW a aplikácií na nové koncové zariadenie, ktoré má používateľ na karte v aplikácií Service Desk
* staré koncové zariadenie je potrebné odobrať podľa pokynov, ktoré budú stanovené Objednávateľom

Riešenie HW a SW Incidentov

* Poskytovateľ v súlade s úrovňou poskytovania služby zabezpečí odstránenie HW a SW poruchy koncového zariadenia
* ak Poskytovateľ nevie odstrániť HW alebo SW poruchu, informuje o tom Objednávateľa

Riešenie záručnej opravy

* Objednávateľ zabezpečí pre koncové zariadenia vedenie dokumentácie o záručnej dobe a ich záručných podmienkach
* koncové zariadenie, ktoré je v záručnej dobe alebo má uzavretú zmluvu o podpore a údržbe Poskytovateľ podľa záručných podmienok alebo podľa podmienok zmluvy o podpore a údržbe koncových zariadení, vyzve dodávateľa zariadenia alebo Poskytovateľa služby v zmysle zmluvy o podpore a údržbe koncového zariadenia, na vykonanie záručnej opravy, prípadne servisného zásahu. Ak sa podľa záručných alebo servisných podmienok na koncovom zariadení servisný zásah nevykonáva na mieste jeho používania, Poskytovateľ zabezpečí prepravu zariadenia na a zo servisného miesta takejto osoby podľa zmluvných podmienok

Riešenie pozáručnej opravy

* koncové zariadenie, ktoré nie je v záručnej dobe a na ktoré Objednávateľ nemá uzavretú zmluvu o podpore a údržbe koncového zariadenia, Poskytovateľ zabezpečí opravu zariadenia na ad-hoc báze so súhlasom Objednávateľa, pričom na takúto opravu sa neuplatnia ustanovenia požadovanej úrovne poskytovaných služieb. Poskytovateľ vyvinie primerané úsilie, aby oprava zariadenia bola vykonaná do 5 pracovných dní a pokiaľ by taká oprava koncového zariadenia bola ekonomicky nevýhodná, navrhne Objednávateľovi obnovu zariadenia
* v prípade ak Objednávateľ bude mať zabezpečený pozáručný servis koncového zariadenia cez externého zmluvného partnera, požadujeme od Poskytovateľa nahlásenie opravy a spoluprácu pri odstraňovaní poruchy zmluvným partnerom
* Poskytovateľ zabezpečí fyzickú kontrolu a prevzatie pozáručného servisu potvrdením servisného listu zmluvného partnera na pozáručný servis

Fyzické preberanie Koncových Zariadení od tretích strán, kontrola dodávky tovaru voči evidencií na dodacom liste, zaevidovanie dodávky do konfiguračnej databázy SD.

* Objednávateľ informuje Poskytovateľa o tovare, ktorý ma byť prevzatý
* Poskytovateľ zabezpečí prevzatie koncových zariadení od tretích strán. Nákup bude zabezpečovať Objednávateľ
* Poskytovateľ overí, skontroluje správnosť doručeného tovaru
* Poskytovateľ ručí hmotnou zodpovednosťou za prevzatý tovar
* Poskytovateľ odovzdá papierové doklady o prevzatí tovaru dodávateľovi
* Poskytovateľ zabezpečí prípravu podkladov pre importovanie tovaru do konfiguračnej databázy SD a následne Objednávateľ zabezpečí importovanie tovaru

Pripojenie Koncového Zariadenia do siete LAN a oživenie

* Poskytovateľ požiada Objednávateľa o zaregistrovanie MAC adresy koncových zariadení do DHCP
* Poskytovateľ zabezpečí aktiváciu a správnu konfiguráciu sieťovej zásuvky
* v prípade, ak v miestnosti nie je dosť LAN sieťových zásuviek, Poskytovateľ túto informáciu ohlási Objednávateľovi
* Poskytovateľ zabezpečí inštaláciu a konfiguráciu sieťových komponentov (nákup nových sieťových komponentov bude zabezpečovať Objednávateľ)
* Poskytovateľ zabezpečí korektívnu údržbu sieťových komponentov

Odobratie a vyradenie Koncového Zariadenia

* odobratie, odinštaláciu koncového zariadenia na základe požiadavky Objednávateľa používateľovi
* prepravu zariadenia z pôvodného pracovného miesta na miesto určené Objednávateľom
* zmenenie potrebných atribútov konfiguračnej položky v SD
* Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu inventarizačnej dokumentácie
* vymazanie obsahu pevných diskov koncových zariadení
* preskúšanie funkčnosti koncového zariadenia
* v prípade ak koncové zariadenie nie je určené na darovanie alebo odpredaj, Objednávateľ zabezpečí ekologickú likvidáciu koncového zariadenia
* v prípade ak je koncové zariadenie určené na darovanie alebo odpredaj, požadujeme od Poskytovateľa profylaktickú kontrolu a vyčistenie zariadenia
* odovzdanie koncového zariadenia sponzorovaným organizáciám, ktoré určí Objednávateľ, vrátane vypracovania a vyplnenia protokolu o odovzdaní koncového zariadenia

## Popis činností podpory prevádzky Periférnych Zariadení

Činnosti, ktoré sú totožné s činnosťami uvedenými pri koncových zariadeniach nie sú duplicitne popísané v tejto časti. Ide o nasledovné činnosti:

* administratívna evidencia v nástroji Service Desk
* vytváranie zadefinovaných protokolov v rámci SD (prevodka, zaraďovací protokol, preberací protokol pre používateľa)
* pridelenie, presun, odpojenie, zapojenie, sťahovanie, inštalácia zariadenia a spolupráca pri spustení projekčnej techniky používateľovi
* riešenie HW a SW Incidentov
* riešenie záručnej opravy
* riešenie pozáručnej opravy (zmluvný partner SPPD)
* fyzické preberanie zariadenia od tretích strán, kontrola dodávky tovaru voči evidencií na dodacom liste, zaslanie podkladov Objednávateľovi na zaevidovanie dodávky do konfiguračnej databázy SD

Prvotná identifikácia nahlásenej chyby na Dochádzkovom terminály

* Poskytovateľ zabezpečí obhliadku dochádzkového terminálu
* Poskytovateľ identifikuje chybu na dochádzkovom terminály. V prípade ak je nefunkčnosť zapríčinená LAN infraštruktúrou, Poskytovateľ odstráni chybu (chyba LAN kábla alebo napájacieho kábla). V prípade ak nevie chybu odstrániť v rámci svojich možností a kompetencií, zabezpečí nahlásenie chyby zmluvnému partnerovi Objednávateľa

Spolupráca pri odstraňovaní poruchy treťou stranou

* Poskytovateľ dohodne so zmluvným partnerom termín obhliadky a opravy dochádzkového terminálu
* Poskytovateľ zabezpečí kontrolu a potvrdenie servisného zásahu partnera Objednávateľa

## Popis činností podpory prevádzky reprografických zariadení

Činnosti, ktoré sú totožné s činnosťami uvedenými pri koncových zariadeniach nie sú duplicitne popísané v tejto časti. Ide o nasledovné činnosti:

* Administratívna evidencia v nástroji Service Desk
* Vytváranie zadefinovaných protokolov v rámci SD (prevodka, zaraďovací protokol, preberací protokol pre používateľa)
* Pridelenie, presun, sťahovanie a inštalácia zariadenia používateľovi
* Riešenie HW a SW Incidentov
* Riešenie záručnej opravy (cez dodávateľa MP-NB)
* Riešenie pozáručnej opravy (zmluvný partner SPPD)
* Fyzické preberanie zariadenia od tretích strán, kontrola dodávky tovaru voči evidencií na dodacom liste, zaslanie podkladov Objednávateľovi na zaevidovanie dodávky do konfiguračnej databázy SD

Inštalácia a konfigurácia zariadenia koncovému používateľovi

* Poskytovateľ zabezpečí inštaláciu, pripojenie reprografického zariadenie ku koncovému zariadeniu používateľa a overí jeho funkčnosť
* Poskytovateľ overí funkčnosť SafeQ local monitoru (posielanie záznamov o počte lokálne vytlačených strán)
* Poskytovateľ zabezpečí nastavenie zdieľania lokálnej tlačiarne pre ostatných používateľov na požiadavku Objednávateľa

Výmena Spotrebného materiálu v zariadeniach

* nákup spotrebného materiálu bude zabezpečovať Objednávateľ
* Poskytovateľ zabezpečí udržiavanie počtu určeného Pokynom Objednávateľa spotrebného materiálu na príručných skladoch Poskytovateľa
* v prípade poklesu Spotrebného materiálu pod počet určený Pokynom Objednávateľa, Poskytovateľ zašle požiadavku Objednávateľovi na nákup požadovaného Spotrebného materiálu
* Poskytovateľ zabezpečí výmenu Spotrebného materiálu v Reprografickom Zariadení na základe Požiadavky
* o výmene Spotrebného materiálu zapíše požadované záznamy do Požiadavky alebo na miesto určené Pokynom Objednávateľa
* Poskytovateľ zabezpečí odobratie a evidenciu prázdneho Spotrebného materiálu
* Poskytovateľ zabezpečí fyzické aj protokolárne odovzdanie prázdneho Spotrebného materiálu zmluvnému partnerovi Objednávateľa s cieľom ekologickej likvidácie

Profylaktika TL-LOCL raz za dva roky po uplynutí záručnej doby

* Poskytovateľ vytvorí plán harmonogramu profylaktiky reprografických zariadení
* Poskytovateľ zabezpečí schválenie harmonogramu profylaktiky Objednávateľom
* Poskytovateľ zabezpečí odbornú profylaktiku Reprografických - Zariadení každé dva roky od uplynutia záručnej doby. Prvú profylaktiku požadujeme vykonať do dvoch mesiacov po uplynutí záručnej doby Zariadenia

## Popis činností podpory prevádzky komunikačnej techniky

Pridelenie a odoberanie komunikačnej techniky

* poskytovateľ zabezpečí odovzdanie komunikačnej techniky koncovému používateľov na požiadavku objednávateľa
* poskytovateľ zabezpečí odobratie komunikačnej techniky koncovému používateľovi na požiadavku objednávateľa
* poskytovateľ zabezpečí vyradenie a likvidáciu komunikačnej techniky v súlade s internými predpismi spoločnosti

Administratívna zmena atribútov evidencie v Service Desku

* poskytovateľ zabezpečí editovanie, aktualizáciu polí podľa aktuálneho stavu zariadenia v súvislosti s umiestnením, stavom a činnosťami, ktoré sa na zariadení vykonávajú. Tieto polia môžu byť ešte rozšírené podľa potreby

Riešenie incidentov – riešenie HW porúch zariadenia formou výmeny

* poskytovateľ v súlade s úrovňou poskytovania služby zabezpečí odstránenie HW a SW poruchy komunikačnej techniky
* záručný a pozáručný servis komunikačnej techniky, poskytovateľ bude zabezpečovať rovnako ako je to popisované u koncových zariadení

Podpora konfigurácie komunikačnej techniky

* poskytovateľ zabezpečí základnú konfiguráciu komunikačnej techniky, hlavne konfiguráciu IP telefónov, portov a routerov na požiadanie Objednávateľa

Spolupráca pri odstraňovaní porúch komunikačnej techniky

poskytovateľ zabezpečí spoluprác

ua pri odstraňovaní porúch pracovníkovi IT objednávateľa

* Administratíva evidencie v SD

Rekonfigurácia portov pri pripájaní koncových zariadení

* Pripojiť sa vzdialeným prístupom s obmedzenými právami (práva špecifikovane SPPD) k prepínaču a vykonať rekonfiguráciu príslušného portu pre koncové zariadenie podľa schválených predlôh konfigurácií.
* Reštartovanie portov v prípade ich zablokovania bezpečnostnými politikami po odstránení dôvodu zablokovania na koncovom zariadení.

Fyzické pripojenie koncových zariadení do LAN

* Identifikácia dátovej zásuvky a jej druhej strany portu na patch paneli v racku
* Prepojenie pasívnej komunikačnej infraštruktúry s aktívnou komunikačnou infraštruktúrou – pripojenie portu na patch paneli(dátovej zásuvky) do prepínača LAN v racku na port predkonfigurovaný pre daný typ koncového zariadenia

Lokálna diagnostika  poruchy pasívnych a aktívnych prvkov

* Preveriť stav napájania v budove, kancelárii, komunikačnej miestnosti, napájanie komunikačných zariadení
* Vizuálna kontrola zariadení – fyzické poškodenie, funkčnosť pohyblivých časti zariadenia (ventilátorov), stav led diód
* Identifikácia a kontrola celej cesty pripojenia problémového koncového zariadenia do LAN infraštruktúry na danej lokalite – kábel od zariadenia k dátovej zásuvke, kabeláž v rámci budovy medzi dátovou zásuvkou a patch panelom v racku, patch kábel medzi patch panelom a prepínačom
* Identifikácia portu prepínača a zistenie stavu portu prepínača na základe vizuálnej kontroly a prístupu do prepínača
* Skopírovanie logu zariadenia pred jeho reštartom – možnosť ďalšej diagnostiky špecialistom komunikácií SPPD
* Zabezpečenie dopravy náhradného komunikačného zariadenia od špecialistu komunikácií SPPD na miesto výmeny
* Výmena nefunkčného komunikačného zariadenia za náhradný kus
* Prispôsobenie pripojenia koncových zariadení pri výmene v prípade, že náhradné zariadenie nie je presná náhrada – konzultácia so špecialistom komunikácií SPPD
* Zabezpečenie dopravy nefunkčného komunikačného zariadenia k špecialistovi komunikácii SPPD, pokiaľ nie je určené inak – zlikvidovanie, priame zaslanie do servisu

Spolupráca pri odstraňovaní porúch LAN/WAN

* Skopírovanie logu zariadenia pred jeho reštartom – možnosť ďalšej diagnostiky špecialistom komunikácií SPPD
* Reštartovať zariadenia na požiadanie špecialistu komunikácií SPPD
* Schopnosť pripojiť sa na konzolovým prístupom k zariadeniu a na základe pokynov špecialistu komunikácií SPPD vykonať základnú diagnostiku, byt schopný zadať konfiguračné príkazy podľa pokynov špecialistu komunikácií SPPD.
* Prekopírovať konfiguráciu do zariadenia, ktorú zaslal špecialista komunikácií
* Dočasná zmena topológie, ktorá odzrkadľuje núdzový režim potrebný na preklenutie času servisu zariadenia alebo dopravy a inštalácie náhradného kusu na základe pokynov špecialistu komunikácií SPPD

Fyzická inštalácia a demontáž komunikačnej LAN/WAN techniky podľa požiadavky – nová lokalita, obnova techniky, zmena topológie, riešenie poruchy

* Obhliadka priestorov s cieľom zistenia aktuálného stavu a možnosti budúceho propokjenie LAN/WAN infraštruktúry (zariadenia, štrukturovaná kabeláž a okruhy WAN)
* Umiestnenie zariadení WAN/LAN SPPD do rackov  v komunikačných miestnostiach
* Pripojenie zariadení na napájanie
* Pripojenie zariadení k ďalším komunikačným zariadeniam LAN / WAN podľa inštrukcií od špecialistu komunikácií SPPD
* Testovanie dostupnosti nainštalovaných zariadení v spolupráci so špecialistom komunikácií SPPD – dodatočná konfigurácia pre potreby dostupnosti komunikačných zariadení na základe pokynov špecialistu komunikácií SPPD
* Preberanie prístupov ku komunikačnej miestnosti a rackovym stojanom - preberanie kľúčov od miestnosti a rackovych skríň pracovníkom lokálnej podpory SPPD – v existujúcich priestoroch pri príchode do nových priestorov
* Výmena zariadení v rámci ich životného cyklu, prekročenia kapacity zariadenia, z dôvodu zmeny topológii alebo technologickej zastaranosti – zabezpečiť dopravu nového kusu, výmenu a dopravu starého spať špecialistovi komunikácií LAN/WAN
* Presťahovanie komunikačnej LAN/WAN techniky pri sťahovaní lokality – odinštalovanie v starej lokalite, prevoz na novu adresu, inštalácia v novej lokalite za vzdialenej podpory špecialistu komunikácií SPPD
* Demontáž komunikačnej techniky - zmena topologii, zrušenie priestorov alebo lokality – lokálna podpora zabezpečí odinštalovanie zariadení  z priestorov a ich dopravu na miesto vopred určené špecialistom komunikácií SPPD

Profilakticka údržba LAN/WAN infraštruktúry – udržiavanie poriadku v rámci rackových skríň a priľahlých priestorov, odpájanie nevyužívanej pasívnej infraštruktúry minimálne raz za 6 mesiacov bez požiadavky ako aj na požiadanie špecialistu komunikácií SPPD

* vyčistenie rackových skríň od nahromadeného prachu
* Odpojenie a odstránenie nepoužívanej kabeláže
* usporiadanie používanej kabeláže
* aktualizácia dokumentácie pasívnej infraštruktúry LAN/WAN
* v prípade potreby premiestnenia komunikačnej infraštruktúry v rámci rackovej skrine môže tuto činnosť vykonať technik lokálnej podpory po predchádzajúcej konzultácii so špecialistom komunikácii SPPD

Sprevádzanie externých dodávateľov – sprevádzanie dodávateľov LAN/WAN služieb pri ich výkone prac(inštalácie, údržba, odstraňovanie porúch, atd.) v rámci priestorov SPPD (vlastných alebo prenajatých)

* Sprevádzanie pri obhliadke priestorov potrebných na poskytnutie služieb IT externými dodávateľmi
* Zabezpečenie komunikácie a koordinácie s majiteľmi objektov, pre sprístupnenie priestorov (miestnosti, strecha atď.)
* Sprevádzanie pri inštalácii zariadení a infraštruktúry potrebných na poskytnutie služieb externými dodávateľmi služieb napr. dodávatelia WAN okruhov (antény, rozvody, prevodníky...)
* Sprevádzanie pri prácach súvisiacich s odstránením porúch služieb poskytovaných externými dodávateľmi – meranie sily a kvality signálu, natáčanie antén, výmena zariadení v správe externých dodávateľov a iné
* Sprevádzanie pri prácach nevyhnutných pre zabezpečenie kvality poskytovania služieb externými dodávateľmi – dopredu oznámené a koordinovane s lokálnou podporou SPPD

## Popis činností operátora Service Desk-u

Poskytovateľ zabezpečí dostupnosť operátorov Service Desk-u v pracovných dňoch Objednávateľa v čase od 7:00 do 17:00.

Zaevidovanie nahlásených Incidentov, Požiadaviek a/alebo Požiadaviek na zmenu

* Poskytovateľ zabezpečí prijímanie Incidentov, Požiadaviek‚ sťažností týkajúcich sa Služby od Používateľov . Akceptuje sa nahlasovanie telefonické, osobné alebo mailové
* Poskytovateľ zabezpečí zaevidovanie nahlásených Požiadaviek do nástroja Service Desku v súlade s úrovňou Služby

Smerovanie Incidentov, Požiadaviek alebo Požiadaviek na zmenu na dohodnuté riešiteľské skupiny

* Poskytovateľ zabezpečí presmerovanie Incidentov, Požiadaviek a/alebo Požiadaviek na zmenu na príslušnú riešiteľskú skupinu

Sledovanie dodržiavania časov určených na vyriešenie Incidentov, Požiadaviek alebo Požiadaviek na zmenu

* Poskytovateľ zabezpečí dodržanie časov v súlade s úrovňou Služby
* Poskytovateľ zabezpečí preverenie kvality vyriešenia Incidentov, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu u žiadateľa
* ak kvalita vyriešenia bola dostačujúca, tak Poskytovateľ zabezpečí uzavretie Incidentov, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu
* v prípade Incidentov Poskytovateľ zabezpečí evidenciu spôsobu vyriešenia Incidentu do znalostnej databázy Service Desku
* Poskytovateľ zabezpečí monitoring a reportovanie spokojnosti Používateľov

Eskalácia riešenia Incidentov, Požiadaviek alebo Požiadaviek na zmenu na dohodnuté riešiteľské skupiny

* Poskytovateľ zabezpečí eskaláciu nedodržaných časov na riešenie Incidentov, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu dohodnutých v SLA

Odstraňovanie Incidentov na prvej úrovni (odblokovanie a zmena hesla)

* požadujeme od Poskytovateľa odstraňovanie Incidentov a požiadaviek na I. úrovni

Vytváranie a správa znalostnej knižnice (problem management)

* Poskytovateľ zabezpečí analýzu opakovaných Incidentov za účelom identifikácie spoločných príčin ich vzniku a na základe analýzy tvorby záznamov o probléme.

Kontrola oprávnenosti Požiadaviek na zmenu podľa Pokynov Objednávateľa

* v prípade Požiadaviek na zmenu požadujem od operátorov kontrolu oprávnenosti Požiadaviek na zmenu
* Požiadavka oprávnená – Poskytovateľ zabezpečí presun Požiadavky na zmenu na kompetentnú riešiteľskú skupinu
* Požiadavke neoprávnená - Poskytovateľ presunie Požiadavku na zmenu na business partnera Objednávateľa

Oznámenie a zverejnenie výpadkov a oznamov

* Poskytovateľ na požiadanie Objednávateľa zabezpečí publikáciu oznamov v nástroji Service Desk

## Popis činností týkajúcich sa Spotrebných materiálov

Udržiavanie operatívnej skladovej zásoby Spotrebného materiálu Poskytovateľom na miestach určených Pokynom Objednávateľa

* Poskytovateľ zabezpečí evidenciu a aktualizáciu evidencie Spotrebného materiálu v Príručnom Sklade
* Poskytovateľ zabezpečí udržiavanie počtu operatívnej skladovej zásoby Spotrebného Materiálu k Reprografickým a  Zariadeniam podľa Pokynu Objednávateľa
* v prípade poklesu počtov spotrebného materiálu pod počet určený Pokynom Objednávateľa, Poskytovateľ informuje o tom Objednávateľa
* nákup spotrebného materiálu zabezpečuje Objednávateľ

Požadujeme hmotnú zodpovednosť nad skladovými zásobami, ktoré boli prebrané Poskytovateľom

* požadujeme od Poskytovateľa hmotnú zodpovednosť nad skladovými zásobami spotrebného materiálu

Preberanie Spotrebných materiálov od tretích strán

* Poskytovateľ zabezpečí fyzické a právne prebratie dodávky spotrebného materiálu
* Poskytovateľ zabezpečí kontrolu dodávky voči objednávke Objednávateľa a/alebo zmluvy s dodávateľom v zmysle informácie poskytnutej Objednávateľom. Objednávku poskytne Objednávateľ Poskytovateľovi ešte pred doručením tovaru
* Poskytovateľ svojim podpisom potvrdí prijatie tovaru. Podpísaný dodací list, preberací protokol a/alebo prepravný doklad, prípadne iný doklad preukazujúci prevzatie tovaru zašle Objednávateľovi pre potreby potvrdenie príjmu materiálu na strane Objednávateľa
* Poskytovateľ svojim podpisom preberá hmotnú zodpovednosť nad prijatým tovarom.

Reklamácia Spotrebného materiálu

* v prípade, že sa spotrebný materiál pokazí v záručnej dobe stanovenej výrobcom, alebo vyplývajúcej zo záručného listu, dodacieho listu alebo zo zmluvy s dodávateľom v zmysle informácie poskytnutej Objednávateľom, Poskytovateľ je povinný udalosť nahlásiť Objednávateľovi dohodnutým spôsobom
* Objednávateľ zabezpečí záručnú reklamáciu u dodávateľa, resp. u zmluvného partnera Objednávateľa
* Poskytovateľ zabezpečí protokolárne odovzdanie a preberanie reklamovaného Spotrebného materiálu

## Popis činností týkajúcich sa Operačných systémov, Aplikácií a Softvérov (SW)

Inštalácia operačného systému na koncové stanice podľa požiadavky objednávateľa

* Poskytovateľa zabezpečí inštaláciu, reinštaláciu a upgrade operačného systému podľa požiadavky objednávateľa

Inštalácie SW, ktoré sú v evidencií Objednávateľa na Koncové Zariadenia

* Poskytovateľ môže inštalovať SW na Koncové Zariadenia len so súhlasom Licenčného manažéra
* Poskytovateľ zabezpečí zaevidovanie inštalácie/odinštalácie SW a aplikácie v Service Desku
* Poskytovateľ zabezpečí inštaláciu SW a aplikácie podľa schválených Požiadaviek jednotlivo, alebo plošne, nástrojmi vzdialenej správy, alebo na Koncových Zariadeniach

Reinštalácia a odinštalácia SW na Koncových Zariadení Používateľa

* Poskytovateľ zabezpečí reinštaláciu/odinštaláciu SW a aplikácie podľa schválených požiadaviek jednotlivo, alebo plošne, nástrojmi vzdialenej správy, alebo manuálne

Konfigurácia SW podľa (príručku bude vytvárať testlab)

* Poskytovateľ zabezpečí konfiguráciu SW a aplikácie podľa návodu od Objednávateľa
* požadujeme spoluprácu a kooperáciu Poskytovateľa pri vytváraní inštalačných manuálov s testlabom a Objednávateľom

Inštalácia a kontrola funkčností Agenta pre Management Software, Agenta antivírového SW, ako aj ďalší štandardne používaný aplikačný SW v rozsahu definovanom Objednávateľom a uvedenom v SW katalógu na Koncových Zariadeniach

* Poskytovateľ zabezpečí kontrolu funkčností Agenta pre Management Software, Agenta antivírového SW, ako aj ďalší štandardne používaný aplikačný SW na Koncových Zariadeniach Objednávateľa

Inštalácia hotfixov, update a upgrade do prostredia ICT

* Poskytovateľ zabezpečí inštaláciu hotfixov, update a upgrade SW a aplikácií na Koncových Zariadeniach Objednávateľa
* Poskytovateľ v súčinnosti s testlabom zabezpečí sledovanie nových aktualizácií, záplat a verzií SW, ktoré sa nachádzajú zo SW katalógu Objednávateľa

## Popis činností z pohľadu aplikácie SD

Vyplňovanie požadovaných polí evidencie HW a SW v aplikácií Service Desk (zmena atribútov konfiguračných položiek)

* Poskytovateľ zabezpečí vyplnenie požadovaných polí v aplikácií Service Desk
* Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu atribútov konfiguračnej položky v aplikácií Service Desk

Riešenie životného cyklu všetkých Incidentov, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu

* Poskytovateľ zabezpečí sledovanie životného cyklu Incidentov, požiadaviek a požiadaviek na zmenu v aplikácií Service Desk. Pod životným cyklom rozumieme:
* založenie Incidentu, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu
* vyriešenie Incidentu, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu na I. úrovni podpory (operátor Service Desku)
* vyriešenie Incidentu, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu na II. úrovni podpory (riešiteľský tím Poskytovateľa)
* eskalácia Incidentu, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu
* overenie vyriešenia Incidentu, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu u  Používateľa
* uzavretie Incidentu, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu v aplikácií Service Desk

Kontrola, reportovanie a sledovanie dodržania SLA riešenia Incidentov, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu na vyžiadanie Objednávateľa

* Poskytovateľ zabezpečí sledovanie a reportovanie dodržania lehôt plnenia Služby, resp. jej jednotlivých častí. Časy odoziev a Časy konečného vyriešenia podľa druhov chýb a priorít sú uvedené v prílohe č.2 „Parametre a zodpovednosti požadovaných služieb“

Evidencia SW a HW na Používateľa v rátane aplikačných a systémových rolí

* Poskytovateľ zabezpečí aktualizovanú operatívnu evidenciu SW, HW komponentov a HW a SW rolí na Používateľov. V prípade ich zmeny zabezpečí aj administratívnu zmenu v aplikácií Service Desk

## Popis činností z pohľadu SafeQ

Správa serverov SafeQ

* Poskytovateľ zabezpečí spoluprácu pri správe servera SafeQ Objednávateľovi z pohľadu infraštruktúry (Správa HW, OS, riešenie prevádzkových INC, záručná a pozáručná oprava )
* Poskytovateľ zabezpečí aplikačnú správu systému SafeQ a CDC servera
* Poskytovateľ zabezpečí zálohovanie SQL databázy SafeQ
* Poskytovateľ zabezpečí import webových certifikátov do serverov SafeQ

Správa (pridávanie odoberanie) a konfigurácia Reprografických Zariadení v SafeQ

* požadujeme od Poskytovateľa pridávanie, odoberanie a konfiguráciu Reprografických Zariadení v systéme SafeQ
* Poskytovateľ zabezpečí konfiguráciu a kontrolu funkčností SafeQ micro serverov
* Poskytovateľ zabezpečí konfiguráciu a kontrolu funkčností SafeQ lokal monitoru

Vytváranie reportov na Požiadavku Objednávateľa

* Poskytovateľ zabezpečí vytváranie štandardných reportov zo SafeQ
* Poskytovateľ zabezpečí vytváranie reportov z CDC servera

Riešenie aplikačných Incidentov vo vlastnej réžií alebo za súčinnosti zmluvných partnerov Objednávateľa

* Poskytovateľ zabezpečí riešenie aplikačných Incidentov podľa časov uvedených v ČASTI B, Prílohy č.2 Zmluvy: „Parametre a zodpovednosti Služby“

Riešenie HW Incidentov SafeQ terminálov vo vlastnej réžií alebo za súčinnosti zmluvných partnerov Objednávateľa

* Poskytovateľ zabezpečí riešenia HW Incidentov SafeQ terminálov professional
* Poskytovateľ zabezpečí záručný servis SafeQ terminálov u zmluvného partnera Objednávateľa
* Poskytovateľ zabezpečí pozáručný servis SafeQ terminálov u zmluvného partnera Objednávateľa
* Poskytovateľ zabezpečí výmenu pokazeného SafeQ terminálu za funkčný vrátane konfigurácie na úrovni HW a aplikácie

## Popis činností z pohľadu MDM, SOTI mobile device management a Microsoft Intune

Aplikačná správa systému

* Poskytovateľ zabezpečí aplikačnú správu systému MDM
* Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu systému

Distribúcia inštalácia balíkov na mobilné Zariadenia

* Poskytovateľ zabezpečí distribúciu hromadnej inštalácie SW balíkov na KZ cez MDM
* Poskytovateľ zabezpečí kontrolu stavu úspešnosti hromadnej inštalácie
* v prípade neúspešnosti hromadnej inštalácie SW na Koncové Zariadenie, generuje požiadavku na ručnú inštaláciu SW

Nasadenie základných bezpečnostných nastavení na mobilné Zariadenia

* Poskytovateľ zabezpečí nasadenie Objednávateľom zadefinovaných základných bezpečnostných politík na Koncové Zariadenia cez MDM
* Poskytovateľ zabezpečí kontrolu nasadenia bezpečnostných politík

Vzdialené odstraňovanie SW Incidentov z pohľadu podpory prevádzky

* Poskytovateľ zabezpečí odstraňovanie SW alebo prípadných HW porúch cez MDM

Správa (pridanie, odstránenie, konfigurácia, zmena konfigurácie) Mobilných Zariadení v MDM

* Poskytovateľ zabezpečí správu Zariadení v systéme MDM . Pod správou rozumieme:
* pridanie Koncového zariadenia
* odstránenie Koncového Zariadenia
* konfiguráciu Koncového Zariadenia
* inventarizáciu Koncového Zariadenia
* sledovanie a vyhodnotenie logov Koncového Zariadenia
* poskytovanie pomoci na diaľku prostredníctvom Remote desktop