

Dodatok č. 1
k zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK
č. 453/2015/IKT z CRZ PSK

uzavretý podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a ostatných súvisiacich platných právnych predpisov s prihliadnutím na § 18, odsek 2 zákona č. 343/2015 o Verejnom obstarávaní
medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

OBJEDNÁVATEĽ:

Prešovský samosprávny kraj

Sídlo: Námestie mieru 2, 080 01 Prešov

IČO: 37870475

DIČ: 2021626332

Krajina: SR

Štatutárny orgán: PaedDr. Milan Majerský, PhD., predseda

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu IBAN: SK54 8180 0000 0070 0051 9082

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

POSKYTOVATEĽ:

DWC Slovakia a.s.

Sídlo: Mlynské Nivy 71, 821 05 Bratislava

IČO: 35918501

DIČ: 2021942307

IČ DPH: SK2021942307

Krajina: SR

Štatutárny orgán: Branislav Hačko, člen predstavenstva

Jiří Kopecký, prokurista

Bankové spojenie: Tatra banka a.s., Bratislava

Číslo účtu: 2623030272/1100,

IBAN: SK97 1100 0000 0026 2303 0272

Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 4134/B

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej ako „**Zmluvné strany**“ a každý samostatne ako „**Zmluvná strana**“.

Článok 1 Predmet dodatku

Zmluvné strany uzatvárajú tento dodatok k zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK č. 453/2015/IKT v CRZ Ú PSK na základe článku 15, bod 3.

Dodatok č.1 mení a dopĺňa nasledovné:

1. Článok 4, bod 2 znie:

„Táto zmluva sa uzatvára na dobu **74 mesiacov** počítaných odo dňa účinnosti tejto zmluvy. „

2. Nahrádza sa a mení Príloha č. 4: **Popis systému Service Desk**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tohto dodatku. Jej podoba v zmysle dodatku je uvedená nižšie.
3. Dopĺňa sa Príloha č. 5: **Pracovný výkaz o vykonaných službách**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tohto dodatku. Jej podoba v zmysle dodatku je uvedená nižšie.
4. V čase od 01.11.2020 do 21.12.2021 sa mení Príloha č.6a: **IS Objednávateľa: Služby prevádzkovej podpory**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tohto dodatku. Jej podoba v zmysle dodatku je uvedená nižšie.
5. Dopĺňa sa Príloha č. 6c: **Fakturačné míľniky pre vybrané služby**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tohto dodatku. Jej podoba v zmysle dodatku je uvedená nižšie.
6. V čase od 01.11.2020 do 21.12.2021 Príloha č.7a: **IS Objednávateľa: Služby prevádzkovej podpory**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tohto dodatku. Jej podoba v zmysle dodatku je uvedená nižšie.

Článok 2 Záverečné ustanovenia

1. Tento Dodatok je vyhotovený v štyroch origináloch, z ktorých každá strana obdrží dva.
2. Tento Dodatok nadobúda platnosť dňom jeho podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť prvým dňom po dni zverejnenia na webovom sídle Odberateľa, najskôr však 01.11.2020.
3. Ostatné ustanovenia Zmluvy č. 453/2015/IKT sa nemenia a zostávajú v platnosti.
4. Tento Dodatok tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy č. 453/2015/IKT.

V Prešove dňa: 26.10.2020

V Bratislave dňa: 21.10.2020

v.r.

PaedDr. Milan Majerský, PhD.

Predseda Prešovského samosprávneho kraja

Objednávateľ

v.r.

Branislav Hačko

člen predstavenstva DWC Slovakia a.s

Poskytovateľ

v.r.

Jiří Kopecký

Prokurista DWC Slovakia a.s.

Poskytovateľ

Tento dodatok bol zverejnený dňa: 29.10.2020

Tento dodatok nadobúda účinnosť dňa: 01.11.2020

Popis systému Service Desk

Service Desk **(Príručka používateľa)**



Obsah

Service Desk	3
(Príručka používateľa)	3
1. Úvod	4
2. Použitie Service Desku	5
2.1. Typ hlásenia	5
2.2. Stav hlásenia	5
2.3. Prihlásenie do aplikácie	5
2.4. Ovládanie aplikácie	6
2.5. Odhlásenie a automatické odhlásenie z aplikácie (timeout)	7
2.6. Obľúbené položky	7
3. Životný cyklus hlásenia	8
4. Vytvorenie hlásenia	8
4.1. Editovanie hlásenia	10
4.2. Doplnenie informácií do hlásenia	11
4.3. Uzavretie hlásenia používateľom	12
5. Ďalšie funkcie nad hláseniami	14
5. Nastavenie zobrazovania SD hlásení	15
6. Notifikácie	15
6.1. Notifikácia o zmene stavu	15
6.2. Notifikácia o potrebe akcie z jeho strany	16

1. Úvod

Táto príručka je určená všetkým používateľom aplikácie Service Desk. Service Desk je aplikácia na evidovanie hlásení, sledovanie a zaznamenávanie ich zmien od jednotlivých používateľov zákazníkov smerom k dodávateľovi aplikácie.

Prostredníctvom Service Desku sa spracovávajú všetky hlásenia od používateľov a požiadavky na služby. Hlásenia v systéme od koncových používateľov prijímajú pracovníci oddelenia podpory a ich úlohou je vyriešiť hlásenie a o riešení informovať zákazníka.

2. Použitie Service Desku

2.1. Typ hlásenia

Klasifikácia hlásenia závisí od rozsahu (koľko používateľov je chybou ovplyvnených) a závažnosti (ide o výpadok celého systému, jeho časti alebo jednej funkcionality). Service Desk rozoznáva 4 klasifikácie hlásení:

- **Chyba** – chyba sa väčšinou týka obmedzeného počtu používateľov a nemá významný vplyv na funkčnosť aplikácie (nefunkčnosť sa dá obísť náhradným procesom)
- **Kritická chyba** – chyba, ktorá výrazne ovplyvňuje funkčnosť aplikácie
- **Otázka** – otázka ohľadne neznalosti v aplikácii
- **Požiadavka** – požiadavka na službu mimo štandardného riešenia, alebo dodatočnú funkcionality aplikácie

2.2. Stav hlásenia

Stav hlásenia odzrkadľuje štádium riešenia v ktorom sa práve nachádza. Service Desk rozlišuje nasledovné stavy:

- **Nové** – tento stav má hlásenie po vytvorení, ešte predtým ako sa jej začne venovať pracovník podpory
- **V spracovaní** – na hlásení pracuje pracovník podpory alebo niektorý z funkčných tímov
- **Doplnenie informácií / Uzavretie** – pracovník podpory kontaktoval používateľa pre bližšie informácie
- **Riešenie navrhnuté** – riešenie bolo poskytnuté, ale pred uzavretím je potrebný súhlas používateľa
- **Uzavreté** – riešenie je funkčné, ale nemusí byť finálne. Používateľ sa k tomuto hláseniu môže vrátiť, upraviť ho a potom sa opätovne zobrazí v zásobníku práce pracovníkov podpory.
- **Finálny** – riešene hlásenia je finálne, nedá sa opätovne otvoriť ani meniť.

2.3. Prihlásenie do aplikácie

Service Desk je webová aplikácia, do ktorej sa používatelia prihlasujú prostredníctvom webového prehliadača na adrese <https://servicedesk.dwcslovakia.sk>

Pre korektnú prácu s aplikáciou je potrebné vložiť link do dôveryhodných stránok prehliadača a inštalovať správnu verziu Fabasoft Folia pre prácu s dokumentami.

Používateľ na prihlásenie musí zadať svoje prihlasovacie meno a heslo.

Po obdržaní mena a hesla si môže používateľ zmeniť heslo na úvodnej obrazovke pomocou funkcie **Zmena hesla**.

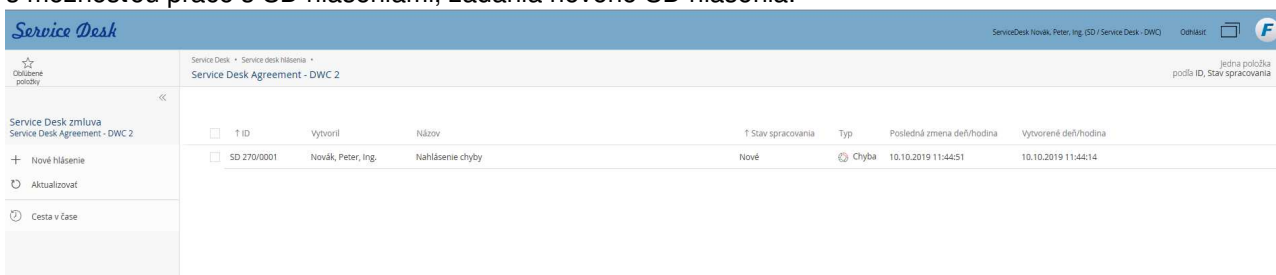


V prípade, že sa používateľ nedokáže do aplikácie prihlásiť alebo zabudol heslo, je potrebné kontaktovať pracovníkov podpory telefonicky.

Po úspešnom prihlásení sa používateľovi objaví nasledovná obrazovka:



Kliknutím na názov servisnej zmluvy v okne *Service Desk hlásenia* sa zobrazí zoznam SD hlásení, s možnosťou práce s SD hláseniami, zadania nového SD hlásenia.



V časti *Oblúbené* sa môžu nachádzať SD hlásenia, ktoré si tam používateľ vložil z dôvodu rýchleho prístupu k nim.

V časti *Rozdelenie service desk hlásení za aktuálny rok* sa zobrazuje graf aktuálnych SD hlásení zobrazených podľa Typu.

2.4. Ovládanie aplikácie

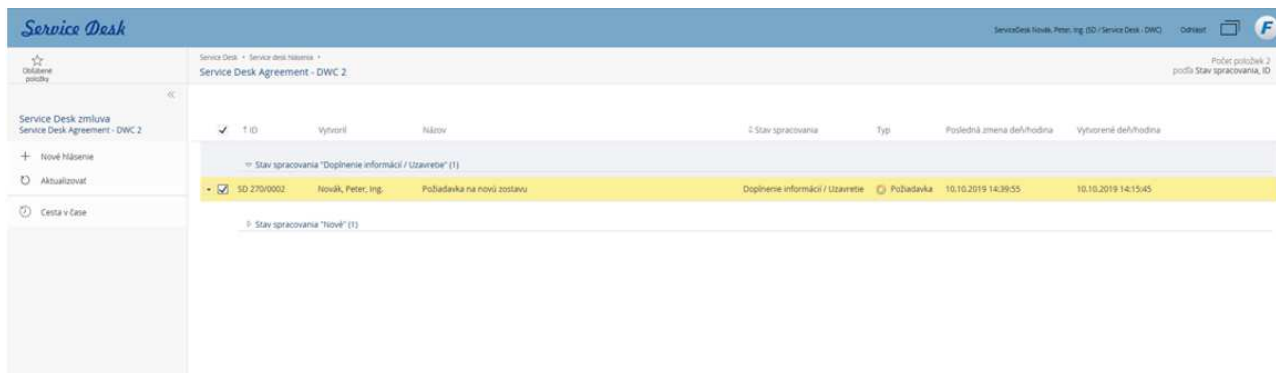
Ovládanie aplikácie je veľmi jednoduché. Po prihlásení sa do aplikácie sa zobrazí úvodná obrazovka so zobrazovaním názvu servisnej zmluvy zákazníka.

V hornej lište na pravej strane obrazovky sa nachádza meno prihláseného užívateľa, na ktoré keď sa klikne, zobrazí sa stav webového prehliadača a aktivita účtu. Vo funkcii Stav webového prehliadača sa používateľ dozvie, či má webový prehliadač správe nakonfigurovaný. Vo fumckii Aktivita účtu sa zobrazia posledné vykonané aktivity v aplikácii ServiceDesk.

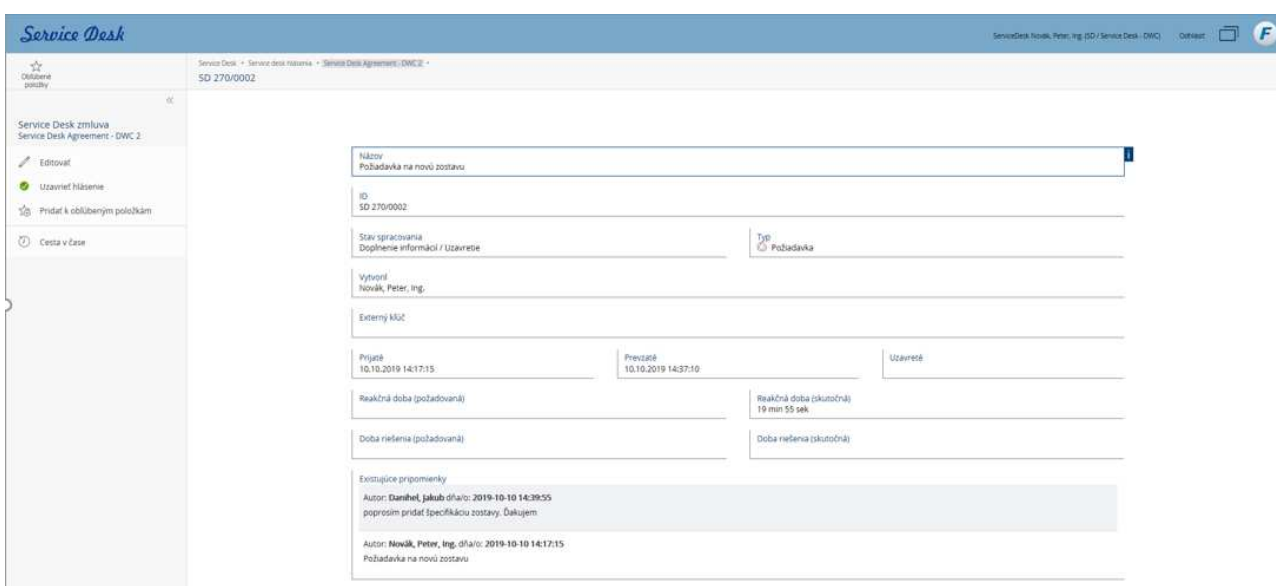
Vedľa ikony na odhlásenie (viď kapitolu 2.5) sa nachádza ikona pre Rýchly prístup a ikona veľké F, pomocou ktorej sa zobrazí úvodná obrazovka aplikácie.



Kliknutím na danú servisnú zmluvu sa zobrazí zoznam SD hlásení a v ľavej časti obrazovky sa nachádzajú funkcie pre založenie nového SD hlásenia, aktualizáciu zoznamu hlásení a Cesta v čase (táto funkcia je vysvetlená v inej časti dokumentácie).



Po otvorení vybraného SD hlásenia sa hlásenie otvorí a znovu v ľavej časti aplikácie sú funkcie pre prácu s SD hlásením.



Pre vrátenie sa do zoznamu s SD hláseniami je potrebné kliknúť na horné menu, pomocou ktorého sa používateľ posunie o úroveň vyššie, prípadne až na úroveň úvodnej obrazovky aplikácie.



Pre okamžité vrátenie do úvodnej obrazovky aplikácie môže používateľ kliknúť na slovo Service Desk alebo veľké F v modrej časti obrazovky.



2.5. Odhlásenie a automatické odhlásenie z aplikácie (timeout)

Používateľ sa odhlási z aplikácie pomocou menu Odhlásiť v hornej lište aplikácie, v pravej časti obrazovky. Na zaistenie úrovne zabezpečenia prihlásenia, systém po nečinnosti (15 min.) používateľa automaticky odhlási. Používateľovi sa znovu zobrazí prihlasovacie okno.

2.6. Oblíbené položky

Funkcia slúži na zoskupenie vybraných SD hlásení, pre rýchlejší prístup k nim a prácu s nimi. Pridávanie SD hlásení do oblíbených sa vykoná tak, že používateľ klikne pravým tlačidlom myši na SD hlásenie a zvolí kontextové menu **Pridať k oblíbeným**.



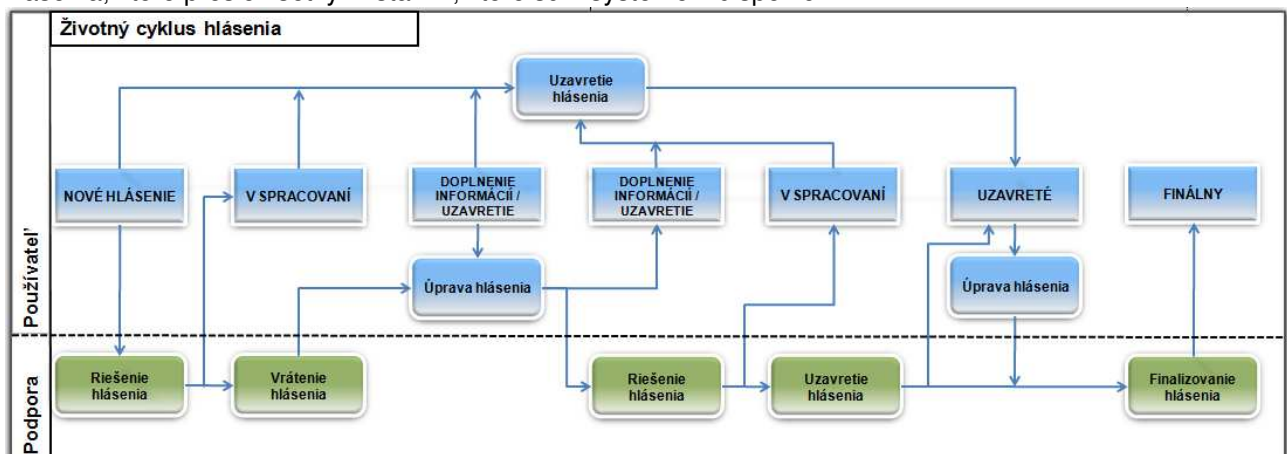
Kliknutím na menu Oblúbené položky sa zobrazia vybrané SD hlásenia.

Odstránenie SD hlásenia z oblúbených položiek sa vykoná pomocou kontextovej funkcie Odstrániť nad SD hlásením.



3. Životný cyklus hlásenia

Hlásenie od vytvorenia po uzavretie môže prejsť niekoľkými krokmi. V tejto kapitole je vysvetlený cyklus hlásenia, ktoré prešlo všetkými stavmi, ktoré sú v systéme k dispozícii.



- Používateľ vytvorí hlásenie a uloží ho. Hláseniu je pridelený stav spracovania „**Nové**“.
- Hláseniu sa začne venovať pracovník podpory a hláseniu je pridelený stav spracovania „**V spracovaní**“.
- Pracovník podpory nemá všetky potrebné informácie k riešeniu, preto kontaktuje používateľa cez Service Desk. Hláseniu je pridelený stav spracovania „**Doplnenie informácií / Uzavretie**“.
- Používateľ doplní informácie cez úpravu hlásenia a hláseniu ostáva stav „**Doplnenie informácií / Uzavretie**“.
- Hláseniu sa začne venovať pracovník podpory a stav hlásenia sa zmení na „**V spracovaní**“.
- Pracovník podpory odošle hlásenie na potvrdenie riešenia. Hláseniu je pridelený stav spracovania „**Uzavreté**“.
- Používateľ po odskúšaní potvrdí riešenie cez úpravu hlásenia a hláseniu ostáva stav spracovania „**Uzavreté**“.
- Pracovník podpory finalizuje hlásenie a hláseniu je pridelený stav spracovania „**Finálny**“. Týmto krokom sa zároveň ukončí životný cyklus hlásenia.

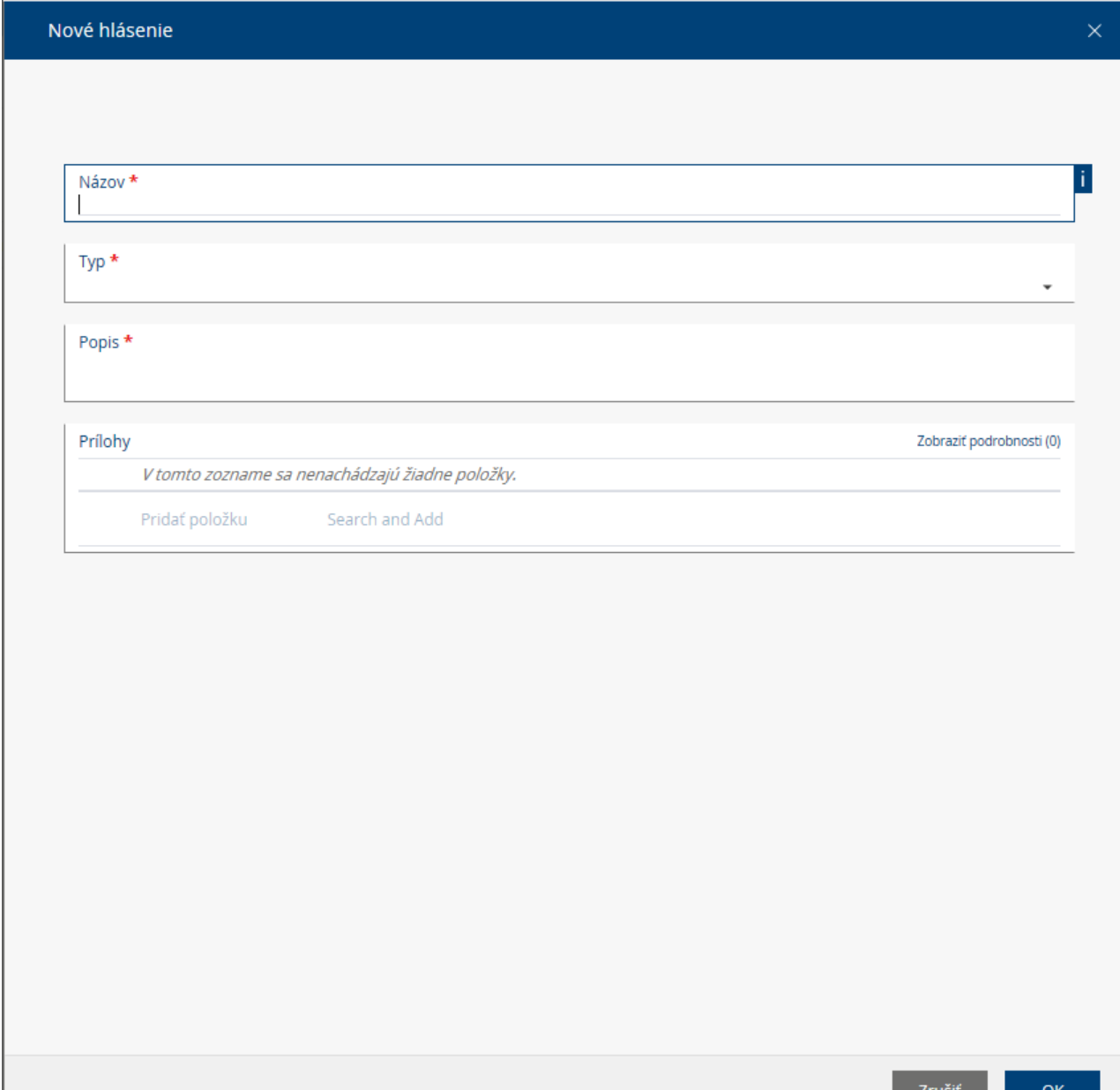
POZNÁMKA – Počas celého cyklu spracovania hlásenia okrem stavov spracovania „**Finálny**“ a „**Uzavreté**“ má používateľ možnosť cez funkciu **Uzavrieť hlásenie**, ukončiť proces spracovania. Stav spracovania hlásenia sa potom zmení na „**Uzavreté**“.

4. Vytvorenie hlásenia

V prípade, že používateľ chce vytvoriť nové hlásenie v aplikácii Service Desk, klikne na tlačidlo Nové hlásenie

, ktoré sa nachádza v ľavej časti aplikácie. Následne sa zobrazí formulár nového hlásenia. Povinné údaje sú:

- **Názov** – mal by obsahovať stručný popis chyby alebo požiadavky
- **Typ** – v závislosti od závažnosti a rozsahu hlásenia
- **Popis** – detaily hlásenia. Pre urýchlenie riešenia hlásenia by mal používateľ uviesť všetky relevantné informácie (v ktorom kroku sa chyba vyskytla, aké kroky jej predchádzali, čísla všetkých súvisiacich dokumentov a podobne)



K hláseniu môže používateľ pripojiť aj prílohu (odporúča sa až po vyplnení všetkých údajov hlásenia), kliknutím na tlačidlo **Pridať položku** a následne **Import** v položke **Prílohy**. Vyberie požadovanú prílohu z PC a import dokončí potvrdením oznamu, či naozaj chce danú prílohu vložiť.

Prílohu je možné vložiť aj pomocou funkcie Drag&Drop a to tak, že si na PC nájde požadovanú prílohu, klikne používateľ na ňu ľavým tlačidlom myši, potiahne do položky Prílohy a "pustí" v momente, keď je položka Prílohy vyšedená.

Editovať servisné hlásenie

Prosím, upravte hlásenie

Názov
Nahlásenie chyby

Typ
Chyba

Popis
pridanie popisu

Prílohy

Zobraziť podrobnosti (1)

Odstrániť



tlac
Objekt TIFF (.tif), 1654x2340px

Veľkosť: 13 kB
Vytvorený: 10.10.2019 11:44
Zmenený: 10.10.2019 11:44

Pridať položku

Existujúce pripomienky

Autor: Novák, Peter, Ing. dňa/o: 2019-10-10 11:44:50
chyba v zostave

Zrušiť

OK

Zmeny používateľ potvrdí tlačidlom **OK**.

Editovanie hlásenia je možné aj druhým spôsobom a to tak, že používateľ klikne ľavým tlačidlom myši na číslo SD hlásenia a stlačí funkciu Otvoriť.

Service Desk

Service Desk zmluva
Service Desk Agreement - DWC 2

T ID	Stav spracovania	Typ	Posledná zmena dň/hodina	Vytvorené dň/hodina
SD 270/0001	Nové	Chyba	10.10.2019 11:44:51	10.10.2019 11:44:51
SD 270/0002	Nové	Požiadavka	10.10.2019 14:17:15	10.10.2019 14:15:45

Otvorí sa formulár SD hlásenia na čítanie s tým, že tlačidlo Editovať sa nachádza vpravo dole na danom formulári. Následná práca s SD hlásením už je rovnaká ako v predošlom prípade

1.2. 4.2. Doplnenie informácií do hlásenia

Ak pracovník podpory na strane dodávateľa aplikácie potrebuje k hláseniu dodatočné informácie, hlásenie mu vráti a hlásenie sa u používateľa zobrazí v stave **Doplnenie informácií/Uzavretie**. Podobne ako v predchádzajúcom prípade používateľ klikne na hlásenie, otvorí sa a požadované hlásenie upraví pomocou tlačidla **Editovať**.

Service Desk		ServiceDesk Novák, Peter, Ing. (SD / Service Desk - DWC) Odsiať					
Oblíbené položky		Service Desk - Service desk hlásenia - Service Desk Agreement - DWC 2					
Service Desk zmluva Service Desk Agreement - DWC 2		Počet položiek 2 podľa ID, Stav spracovania					
+ Nové hlásenie		☐	1 ID	Vytvoril	Názov	1 Stav spracovania	Typ
Aktualizovať		☐	SD 270/0001	Novák, Peter, Ing.	Nahlásenie chyby	Nové	Chyba
Cesta v čase		☐	SD 270/0002	Novák, Peter, Ing.	Požiadavka na novú zostavu	Doplnenie informácií / Uzavretie	Požiadavka
						Posledná zmena dňa/hodina	Vytvorené dňa/hodina
						10.10.2019 11:44:51	10.10.2019 11:44:14
						10.10.2019 14:39:55	10.10.2019 14:15:45

1.3. 4.3. Uzavretie hlásenia používateľom

V prípade, že hlásenie už pre používateľa nie je aktuálne a nie je v stave **Finálne**, môže ho uzavrieť. Podobne ako pri dopĺňaní informácií, hlásenie si používateľ otvorí kliknutím na číslo hlásenia. Otvorí sa formulár hlásenia a používateľ klikne na tlačidlo **Uzavrieť hlásenie**.

Service Desk		ServiceDesk Novák, Peter, Ing. (SD / Service Desk - DWC) Odsiať					
Oblíbené položky		Service Desk - Service desk hlásenia - Service Desk Agreement - DWC 2 - SD 270/0002					
Service Desk zmluva Service Desk Agreement - DWC 2							
Editovať							
Uzavrieť hlásenie							
Pridať k obľúbeným položkám							
Cesta v čase							

Pripomienka k uzatváranému hláseniu

Pred uzavretím hlásenia môžete zapísať pripomienku

Názov

Požiadavka na novú zostavu

Typ

 Požiadavka

Popis

|

Prílohy

Zobraziť podrobnosti (0)

V tomto zozname sa nenachádzajú žiadne položky.

Pridať položku

Existujúce pripomienky

Autor: **Danihel, Jakub** dňa/o: **2019-10-10 14:39:55**

poprosím pridať špecifikáciu zostavy. Ďakujem

Autor: **Novák, Peter, Ing.** dňa/o: **2019-10-10 14:17:15**

Požiadavka na novú zostavu

Zrušiť

OK

Používateľovi sa otvorí dotazník spokojnosti, ktorý môže ale nemusí vyplniť. Pre uzavretie hlásenia klikne na tlačidlo ***Uzatvoriť hlásenie***.

Spokojnosť so službami

×

Prosím Vás o vyplnenie dotazníka o spokojnosti s riešením.

Spokojnosť s aplikáciou

☐ Veľmi dobré

☐ Dobré

☐ Uspokojivé

☐ Neuspokojivé

☐ Neviem

Spokojnosť s poskytnutou službou

☐ Veľmi dobré

☐ Dobré

☐ Uspokojivé

☐ Neuspokojivé

☐ Neviem

Poznámka zákazníka

Zrušiť

Uzatvoriť hlásenie

Hlásenie je v stave **Uzavreté** a používateľ môže kedykoľvek pracovníkom podpory zapísať poznámku doplnením údajov (Popis).

2.

3. 5. Ďalšie funkcie nad hláseniami

Na úvodnej obrazovke Service Desku má používateľ k dispozícii ďalšie funkcie, ktoré môže vykonávať nad hláseniami pomocou nastavenia stĺpcov...

Service Desk

Obľúbené položky

Service Desk zmluva
Service Desk Agreement - DWC 2

Nové hlásenie

Aktualizovať

Cesta v čase

ServiceDesk Novák, Peter, Ing. (SD / Service Desk - DWC)

Odšlať

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

Príloha

<

- Zoradiť – pomocou tejto funkcie si vie používateľ zoradiť hlásenia vzostupne/zostupne alebo triedenie zrušiť.
- Zoskupiť podľa - funkcia slúži na zoskupenie SD hlásení na základe daného stĺpca alebo prvého písmena. Štandardne je zoznam SD hlásení zoskupený podľa stavu hlásenia a zotriedený podľa ID hlásenia
- Filtrovať zoznam – slúži používateľovi na filtrovanie SD hlásení. Do okna, ktoré sa zobrazí po stlačení funkcie napíše výraz, na základe ktorého bude aplikácia filtrovať SD hlásenia. Používateľ zapíše výraz a stlačí klávesu ENTER.

Service Desk

Obľúbené položky

Service Desk zmluva

Service Desk Agreement - DWC 2

Nové hlásenie

Aktualizovať

Cesta v čase

Home - Service desk hlásenia - Service Desk Agreement - DWC 2

1 ID

Vytvoril

Názov

Stav spracovania

Typ

Posledná zmena deň/hodina

Vytvorené deň/hodina

Filter

Filter

chyby

Filter

Filter

Filter

Filter

Stav spracovania "Nové" (1)

☐

SD 270/0001

Novák, Peter, Ing.

Nahlásenie chyby

Nové

Chyba

10.10.2019 11:44:51

10.10.2019 11:44:14

ServiceDesk Novák, Peter, Ing. (SD / Service Desk - DWC)

Odšláť

F

1 z 2 položiek

podľa Stav spracovania, ID

Filtrovanie zase zruší vymazaním výrazu a stlačením klávesu ENTER.

- Ukotviť – aplikácia ukotví stĺpce od prvého po označený a od ďalšieho stĺpca v poradí sa zobrazí posuvník (scrollbar)
- Prispôbiť šírku – funkcia slúži na prispôbenie šírky jedného stĺpca alebo všetkých stĺpcov

5. Nastavenie zobrazovania SD hlásení

Používateľ si sám môže nastaviť zobrazenie SD hlásení tak, ako mu vyhovuje a to tak, že keď si zobrazí zoznam SD hlásení a klikne pravým tlačidlom myši do bielej plochy, tak pomocou funkcie Ukážka – Detaily – si môže vybrať zobrazenie, ktoré mu vyhovuje

ServiceDesk - D...			
Objekt			
Editovať			
Ukážka			
9	Zákazníkovič	Detaily	✓ Detaily
0	Zákazníkovič	Nastavenie stĺpcov	Ukážky
2	Zákazníkovič	Načítať všeobecné nastavenia pre všetky objekty tohto typu	Obsah
		Farebne vyznačiť	Ukážka
		Aktualizovať	

6. Notifikácie

Používateľ môže obdržať rôzne notifikácie zo systému, v závislosti od typu informácie, ktorú mu oznamujú. Notifikácia je odoslaná cez email a obsahuje prílohu. Jedná sa o dva druhy notifikácií:

- O zmene stavu hlásenia
- O potrebe akcie z jeho strany

3.1. 6.1. Notifikácia o zmene stavu

Tento typ notifikácie nie je automatický, notifikáciu posielajú pracovníci podpory. Pracovník podpory môže používateľa upozorniť o zmene stavu cez emailovú notifikáciu. V predmete správy sa nachádza číslo hlásenia, krátky názov a nový stav.

6.2. Notifikácia o potrebe akcie z jeho strany

Tento typ notifikácie je automatický, notifikáciu dostane automaticky, napr. ak bolo SD hlásenie vrátené späť od dodávateľa k zákazníkovi, napr. z dôvodu doplnenia informácií k požiadavke/chybe.

Príloha č. 5 k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK

Pracovný výkaz o vykonávaných službách

Pracovný výkaz o vykonávaných službách

Oblasť podpory: Mesiac: Rok:

Objednávateľ

Prešovský samosprávny kraj
Námestie mieru 2
080 01 Prešov

Poskytovateľ

DWC Slovakia a.s.
Mlynské nivy 71
821 05 Bratislava

ID	Popis problému	Dátum	Záruka, reklamácia, Servis	Počet hodín	Poznámka

SPOLU počet hod. prenesených z predchádzajúceho mesiaca	
SPOLU počet hod vyčerpaných v danom mesiaci	
SPOLU počet hod prenesených do nasledujúceho mesiaca	

Prehľad vykonaných prác nad rámec predplatených človekohodín:

	číslo ID /Objednávky	Počet člh	Suma
Projekt manažment			
Analýza			
Konzultácie			
Navrhovanie			
Programovanie			
Testovanie			
Administrácia a implementácia			
Dokumentácia			
Školenia			
Iné činnosti:			
Celkom:			

Príloha č. 6a k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK

IS Objednávateľa: Služby prevádzkovej podpory

Typ položky	Číslo položky		USP				
		Druh služby/komponent*	Cena za mesiac v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena za mesiac v EUR vrátane DPH	Cena za rok v EUR bez DPH	Cena za rok v EUR s DPH
Služba odstraňovanie problému IS Objednávateľa	1	IIS PSK	11 700 €	2 340 €	14 040 €	140 400, 00 €	168 480, 00 €
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán	2	Nákup licencií (Elektronické formuláre)				10 211,40 €	12 253,68 €
	3	Nákup licencií (GIS front-end)				4 092,00 €	4 910,40 €
	4	Nákup licencií (BPM)				12 322,50 €	14 787,00 €
	5	Nákup licencií (Integračný informačný systém)				35 451,60 €	42 541,92 €
	6	Nákup licencií (Workflow)				12 369,00 €	14 842,80 €
	7	Nákup licencií (DMS)				12 369,00 €	14 842,80 €
	8	Nákup licencií (Registratúra)				12 369,00 €	14 842,80 €
	9	Nákup licencií (GIS Back Office)				20 739,00 €	24 886,80 €
	10	Identity and Access Management (IaM)				1 674,00 €	2 008,80 €
	11	Elektronické formuláre (eForms)				5 375,40 €	6 450,48 €
	12	Portál				6 630,90 €	7 957,08 €
	13	Informačné systémy úsekov správy				2 548,20 €	3 057,84 €
	14	Systém pre zastupiteľstvo				864,90 €	1 037,88 €
	15	Elektronická podateľňa				1 971,60 €	2 365,92 €
	16	Operatívne dátové úložiská				29 309,20 €	35 171,04 €
	17	Interný reporting				1 348,50 €	1 618,20 €
	18	Lokálne registre				1 562,40 €	1 874,88 €
	19	Nákup licencií (spoločná databázová vrstva)				1 255,50 €	1 506,60 €
	Cena			11 700 €	2 340 €	14 040 €	312 864,10 €

Príloha č. 6c k Dodatku č.1 zmluvy o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK

Fakturačné mílniky pre vybrané služby

Služby odstraňovania problému IS Objednávateľa						
Typ položky	od	do	Dátum fakturácie	suma bez DPH	suma s DPH	Počet mesiacov
Služby odstraňovania problému IS Objednávateľa (príloha č.6a)	1.11.2015	31.10.2020	k 15-dňu v mesiaci	12 700,00 €	15 240,00 €	60
Služby odstraňovania problému IS Objednávateľa (príloha č.7a)	1.11.2015	31.10.2020	k 15-dňu v mesiaci	2 000,00 €	2 400,00 €	60
Služby odstraňovania problému IS Objednávateľa (príloha č.6a)	1.11.2020	31.10.2021	k 15-dňu v mesiaci	11 700,00 €	14 040,00 €	14
Služby odstraňovania problému IS Objednávateľa (príloha č.7a)	1.11.2020	31.10.2021	k 15-dňu v mesiaci	1940,00 €	2 328,00 €	14
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán						
Typ položky	od	do	Dátum fakturácie	suma bez DPH	suma s DPH	Počet rokov
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.6a)	1.1.2016	31.12.2016	15.1.2016	164 370,00 €	197 244,00 €	1
Servisná podpora HW komponentov a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.7a)	1.1.2016	31.12.2016	15.1.2016	2 5 785,50 €	30 942,60 €	1
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.6a)	1.1.2017	31.12.2017	15.1.2017	164 370,00 €	197 244,00 €	1
Servisná podpora HW komponentov a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.7a)	1.1.2017	31.12.2017	15.1.2017	2 5 785,50 €	30 942,60 €	1
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.6a)	1.1.2018	31.12.2018	15.1.2018	164 370,00 €	197 244,00 €	1
Servisná podpora HW komponentov a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.7a)	1.1.2018	31.12.2018	15.1.2018	2 5 785,50 €	30 942,60 €	1
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.6a)	1.1.2019	31.12.2019	15.1.2019	164 370,00 €	197 244,00 €	1
Servisná podpora HW komponentov a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.7a)	1.1.2019	31.12.2019	15.1.2019	2 5 785,50 €	30 942,60 €	1
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.6a)	1.1.2020	31.12.2020	15.1.2020	164 370,00 €	197 244,00 €	1
Servisná podpora HW komponentov a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.7a)	1.1.2020	31.12.2020	15.1.2020	2 5 785,50 €	30 942,60 €	1
Legislatívny update a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.6a)	1.1.2021	31.12.2021	15.1.2021	172 464,10 €	206 956,92 €	1
Servisná podpora HW komponentov a Servisná podpora licencovaných SW 3. strán (príloha č.7a)	1.1.2021	31.12.2021	15.1.2021	24 349,43 €	29 219,31 €	1

Príloha č. 7a k Zmluve o poskytovaní služieb podpory k zabezpečeniu udržateľnosti a rozvoja IIS PSK

IS Objednávateľa: Služby prevádzkovej podpory

Typ položky	Číslo položky		USP				
			Cena za mesiac v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena za mesiac v EUR vrátane DPH	Cena za rok v EUR bez DPH	Cena za rok v EUR s DPH
Služba odstraňovanie problému IS Objednávateľa	1	Služby prevádzkovej podpory sieťovej infraštruktúry	1 940 €	388 €	2 328 €	23 280,00 €	27 936,00 €
Servisná podpora licencovaných SW 3. strán Servisná podpora HW komponentov	2	VMw are support				6 446,62 €	7 735,94 €
	3	Symantec support 1				168,78 €	202,54 €
	4	Symantec support 2				3 911,04 €	4 693,25 €
	5	IBM Flex System Enterprise Chassis				1 629,60 €	1 955,52 €
	6	IBM Flex System x240 Compute Node				2 357,10 €	2 828,52 €
	7	x3650 M4 (HA cluster)				1 449,18 €	1 739,02 €
	8	x3550 M4 (backup & management)				549,99 €	659,99 €
	9	x3550 M4 (HSM)				1 099,98 €	1 319,98 €
	10	System Storage EXP2500 Express				475,79 €	570,94 €
	11	TS3100 Tape Library Model				824,50 €	989,40 €
	12	IBM System Storage DS3524 DC Storage System				1 668,40 €	2 002,08 €
	13	IBM System Netw orking SAN24B-5				398,67 €	478,40 €
	14	nShield 500e F3				3 369,78 €	4 043,74 €
Cena celkom v EUR			1 940 €	388 €	2 328 €	47 629,43 €	57 155,31 €