

## Specifikace technické podpory (HW a SW) diskových polí

### Sun StorageTek ST9985V

#### Zadavatel od uchazeče požaduje:

- veškerou komunikaci (písemnou, e-mailovou a ústní) v českém jazyce,
- technickou podporu po telefonu na HW a SW problémy 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hodin denně) včetně státních svátků na telefonní HotLine poskytovatele,
- telefonickou podporu pracovníků objednatele při řešení provozních problémů diskového pole,
- dálkové monitorování a diagnostiku diskového pole 7x24,
- vyhodnocovat stavy diskového pole a servisní zásahy provádět tak, aby byl systém minimálně provozně omezován a aby nedošlo ke ztrátě dat na diskovém poli nebo k výraznému omezení výkonu nebo funkčnosti diskového pole (servisní zásah lze provádět 7x24); priority jsou definovány v tabulce „Definice priorit, doby odezvy a termín zásahu na místě instalace“
- servisní zásahy na základě požadavků objednatele,
- součinnost (asistenci) při případném rozšiřování diskového pole,
- součinnost (asistenci) při případné rekonfiguraci SAN,
- zasílání upozornění a zpráv týkajících se produktů, které jsou předmětem zakázky,
- bezplatnou výměnu vadných dílů,
- přístup k programům určených k monitorování, konfiguraci a reportování stavu diskových polí,
- aby uchazeč měl k dispozici tým odborníků seznámený s řešením a relevantními technologiemi použitými u zákazníka a osoby znalé prostředí a rozhraní mezi zadavatelem, technickou podporou a SW odborníky pro řešení eskalací, kontrolu výkonu podpory a přístup k informacím podpory

#### Zadavatel dále od uchazeče požaduje:

- servis mikrokódu – instalace nových verzí mikrokódu podle pokynů (doporučení) výrobce diskových polí,
- aktualizaci SW vybavení diskového polí - provádění instalace nových verzí SW, operačního prostředí, patchů na základě podle pokynů (doporučení) výrobce diskových polí,
- poskytovat bezplatný pozáruční servis na objednatelem reklamované závady SW po servisním zásahu v délce platnosti smlouvy,
- v případě SW závad po instalaci nově nasazovaných-instalovaných SW, nových SW verzí, patchů a upgradů uvedení systémů do původního funkčního stavu do 48 (čtyřiceti osmi) hodin.

#### Zvláštní požadavek:

- pevné disky, vyměněné v rámci oprav, zůstávají majetkem objednatele a poskytovatel nemá nárok na vrácení vadných disků.

## Definice priorit, dob odezvy a dob výpadků diskových polí

Je požadováno, aby disková pole byla monitorována dohledovým systémem, výstup je předáván pracovníkům Zadavatele i Uchazeče. Dále je každé diskové pole monitorováno pracovníky Zadavatele a zjištěná závada je předávána pracovníkům Uchazeče (kvalifikovaná výzva). Uchazeč je povinen zajistit zpracování automaticky hlášených incidentů a kvalifikovaných výzev 7x24 a zahájit práce na odstranění závady podle níže uvedených kategorií. Překročení lhůty je penalizováno dle níže uvedené tabulky.

Závažnost problému	doba odezvy:
<b>Priorita 1</b> - Výpadek systému (diskové pole není provozu schopné)	odpověď technika obratem, max. do 1 (jedné) hodiny
<b>Priorita 2</b> - Systém je poškozen (diskové pole není schopno provozu v plném rozsahu - funkčnost je částečně omezena)	odpověď technika do 2 (dvou) hod.
<b>Priorita 3</b> – Provoz systému je omezený (diskové pole je provozuschopné a běží s omezeními bez podstatných vlivů na funkčnost systému)	odpověď technika do 4 (čtyř) hod.

Servisní zásah v případě požadavku s Prioritou 3 je prováděn v pracovní době.

## Smluvní pokuty

Prodlení se lhůtami s dobou odezvy odpovědi technika:	Pokuta
Priorita 1	6 000,-Kč (šest tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 2	4 000,-Kč (čtyři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 3	2 000,-Kč (dva tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení

Závada trvá déle než:	Pokuta
Priorita 1 48 hodin	30 000,-Kč (třicet tisíc) plus 10 000,- Kč (deset tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 2 72 hodin	20 000,-Kč (dvacet tisíc) plus 8 000,- Kč (osm tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 3 5 pracovních dnů	10 000,- Kč plus 5 000,- Kč (pět tisíc) za každý i započatý den prodlení

Nedodržení lhůty pro uvedení systémů do původního funkčního stavu do 48 hodin	Pokuta
SW závady po instalaci nového SW, nových SW verzí, patchů a upgradů	30 000,-Kč (třicet tisíc) plus 10 000,- Kč (deset tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení

Kvalifikovaná výzva – výzva poskytovateli obsahuje:

- datum, hodinu a minutu výzvy,
- jméno, telefonní a faxové číslo kontaktní/pověřené osoby objednatele,
- prioritu požadavku,
- místo zásahu,

- požadavek resp. závadu a její popis – projev závady,
- typ a výrobní (sériové) číslo příslušné části IS, které se požadavek týká

Kvalifikovaná výzva musí být:

- učiněna kontaktní nebo pověřenou osobou objednatele,
- písemná, zasláná faxem nebo e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele.

Pro začátek běhu lhůt je rozhodující čas zjištění závady dohledovým systémem nebo v případě, že dohledový systém závadu nedetekuje, zaslání kvalifikované výzvy.

Doba odezvy – je čas, který uplyne od zjištění závady dohledovým systémem nebo v případě, že dohledový systém závadu nedetekuje, zaslání kvalifikované výzvy do odpovědi technika objednateli.

Doba výpadku - je čas, který uplyne od počátku závady zjištěné dohledovým systémem nebo v případě, že dohledový systém závadu nedetekuje, od zaslání kvalifikované výzvy do odstranění závady.

Požadavek – každá jednotlivá žádost objednatele na poskytnutí údržby, podpory nebo odstranění závady (servisu) HW nebo SW poskytovatelem.