

Specifikace technické podpory

Předmětem plnění je zajištění „HP Maintenance Onsite Support 24x7“ pro serverové centrum technologie Hewlett-Packard (dále HP) informačního systému Záložní centrum cizineckého informačního systému (dále ZC-CIS) na další období. Zařízení je umístěno v technologické místnosti v lokalitě ICP Praha - Ruzyně. Bezpečnostní politika neumožňuje elektronický přístup na zařízení ze sítě Internet.

Technická podpora této technologie byla v rámci dodávky v roce 2009 zajištěna na období 3 let a její platnost vypršela v listopadu 2012.

Žadatel požaduje pro hardware i software poskytování technické podpory v českém jazyce.

Identifikační číslo HP servisní smlouvy: L8C1297 MV

Žadatel požaduje poskytování technické podpory pro technologii HP v rozsahu:

- a) chassis HP BladeSystem c7000, 1 ks,
identifikační číslo systému: CZ-C1297-206,
- b) servery HP ProLiant BL460c, 2 ks,
identifikační číslo systému: CZ-C1297-207,
- c) servery HP ProLiant BL460c G6 Server Blade, 2 ks,
identifikační číslo systému: CZ-C1297-208,
- d) diskové pole HP StorageWorks EVA4400, 1 ks,
identifikační číslo systému: CZ-C1297-209.

1) Žadatel požaduje minimální rozsah technické podpory pro chassis HP BladeSystem c7000 v servisní úrovni:

HP Hardware Maintenance Onsite Support

- a) diagnostika HW závad,
- b) podpora poskytovaná v místě instalace zařízení,
- c) poskytnutí náhradních dílů a materiálu,
- d) oprava do 24 hodin od nahlášení kdykoliv během 24 hodin s reakční dobou 4 hodiny:
 - 24 hodin v pracovní dny,
 - 24 hodin v sobotu,
 - 24 hodin v neděli,
 - a to včetně svátků,
- e) zadržení vadných médií,
- f) rozšířené řízení zásob,

HP Software Support

Pro produkt HP Insight Control (pr. č. 439034-B23),

HP Software Technical Unlimited Support

- a) SW technická podpora,
- b) SW elektronická technická podpora,
- c) během standardní pracovní doby (8:00 - 17:00, v pracovní dny),
- d) standardní reakční doba,

HP Software Updates Service

- a) licence pro užití a SW aktualizace,
- b) doporučení HP pro postup SW aktualizací,
- c) doporučení HP pro dokumentaci postupu aktualizací.

2) Žadatel požaduje minimální rozsah technické podpory pro servery HP ProLiant BL460c a servery HP ProLiant BL460c G6 Server Blade v servisní úrovni:

HP Hardware Maintenance Onsite Support

- a) diagnostika HW závad,
- b) podpora poskytovaná v místě instalace zařízení,
- c) poskytnutí náhradních dílů a materiálu,
- d) oprava do 24 hodin od nahlášení kdykoliv během 24 hodin s reakční dobou 4 hodiny:
 - 24 hodin v pracovní dny,
 - 24 hodin v sobotu,
 - 24 hodin v neděli,
 - a to včetně svátků,
- e) zadržení vadných médií,
- f) rozšířené řízení zásob.

3) Žadatel požaduje minimální rozsah technické podpory pro diskové pole HP StorageWorks EVA4400 v servisní úrovni:

HP Hardware Maintenance Onsite Support

- a) diagnostika HW závad,
- b) podpora poskytovaná v místě instalace zařízení,
- c) poskytnutí náhradních dílů a materiálu,
- d) oprava do 24 hodin od nahlášení kdykoliv během 24 hodin s reakční dobou 4 hodiny:
 - do 24 hodin v pracovní dny,
 - do 24 hodin v sobotu,
 - do 24 hodin v neděli,
 - a to včetně svátků,
- e) zadržení vadných médií,
- f) rozšířené řízení zásob,

HP Software Support

Pro produkty HP Command View EVA Software (pr. č. T5497B) a HP EVA Dynamic Capacity Management Software (pr. č. T5508B),

HP Software Technical Unlimited Support

- a) SW technická podpora,
- b) SW elektronická technická podpora,
- c) během standardní pracovní doby (8:00 - 17:00, v pracovní dny),
- d) standardní reakční doba,

HP Software Updates Service

- a) licence pro užití a SW aktualizace,
- b) doporučení HP pro postup SW aktualizací,
- c) doporučení HP pro dokumentaci postupu aktualizací.

Poskytnutí náhradních dílů a materiálu znamená:

Dodavatel bude poskytovat podporované náhradní díly a materiál nezbytný pro udržení touto službou pokrytého hardwarového produktu v provozním stavu, včetně náhradních dílů a materiálů pro dostupné a doporučené bezpečnostní aktualizace. Náhradní díly od dodavatele musí být nové nebo funkčně ekvivalentní novým z hlediska výkonu. Vyměněné a následně odebrané náhradní díly se stávají majetkem dodavatele. Odběratelům, kteří si chtějí uchovat, odmagnetizovat nebo jinak fyzicky zničit vyměněné náhradní díly, budou náhradní díly účtovány a mají povinnost zaplatit ceníkovou cenu sníženou o případné veškeré příslušné slevy na náhradní díly.

Spotřební materiál a spotřební díly nejsou podporovány a nebudou poskytnuty jako součást této služby; standardní záruční podmínky se vztahují na dodávku včetně spotřebních dílů.

Maximálně podporovaná životnost / maximální možné využití: Náhradní díly a součásti, které překročily svou maximálně podporovanou životnost a / nebo maximálně možné využití omezení, jak je stanoveno výrobcem v návodu k použití, ve specifikaci produktu nebo technickém listu produktu, nebudou poskytnuty, opraveny nebo vyměněny v rámci této služby.

Rozšířené řízení zásob

(Rozšířená podpora poskytnutí náhradních dílů a materiálu)

(Služba je součástí závazků ohledně volitelné požadované doby opravy.)

Pro podporu závazků ohledně volitelné požadované doby opravy, je pořízen soupis kritických náhradních dílů pro zabezpečení opravy u odběratele. Tento seznam je uložen v určeném objektu dodavatele. Následně jsou řízeny zásoby těchto náhradních dílů tak, aby byla zvýšena jejich dostupnost prostřednictvím zmocněných zástupců dodavatele, kteří reagují na způsobitelné požadavky na podporu.

Zadržení vadných médií

(Bez vracení vadných médií (HDD) dodavateli)

Pro odpovídající produkty. Tato služba umožňuje odběratelům ponechat si vadné pevné disky nebo volitelné SSD / Flash Disk komponenty z důvodu, že odběratel se nechce vzdát citlivých údajů uložených na disku nebo SSD / Flash Disku, které spadají pod tuto službu. Služba se vztahuje na všechny disky nebo volitelné SSD / Flash Disky systému, na který je služba poskytována. Bez ohledu na jakékoli opačné ustanovení dodavatele ohledně podmínek podpory se dodavatel vzdává vlastnického práva a práva na disponování k vadnému disku nebo SSD / Flash Disku na který se služba vztahuje a v případě události nahrazení je náhradní produkt dodáván dodavatelem k odběrateli. Odběratelé si zachovávají veškeré vadné disky nebo SSD / Flash Disky podporované dodavatelem v souladu s dohodou o podpoře a odběratel je i nadále plně odpovědný za ochranu a soukromí dat uložených na vadném disku nebo SSD / Flash Disku.