

Specifikace technické podpory (HW a SW) diskových polí

Sun StorageTek ST9985V

Zadavatel od uchazeče požaduje:

- telefonickou podporu pracovníků objednatele při řešení provozních problémů HW a SW vybavení IS v českém jazyce,
- dálkové monitorování a diagnostiku diskového pole 7x24,
- servisní zásahy na základě požadavků provozovatele,
- 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 použitých 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 nebo 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 provozovatele.

Specifikace podpory - úroveň I

Zadavatel požaduje:

- 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dnů v roce) včetně státních svátků technickou podporu po telefonu na HW a SW problémy na telefonní HotLine poskytovatele,
- 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dnů v roce) včetně státních svátků servisní zásah na místě instalace s odezvou dle priority
- On-line podporu prostřednictvím hotline dodavatele servisní podpory
- 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“

Definice priorit, doby odezvy a termín zásahu na místě instalace

Závažnost problému	doba odezvy (od odeslání kvalifikované výzvy):
Priorita 1 - Výpadek systému (diskové pole není provozu schopné)	odpověď technika obratem, max. do 1 (jedné) hodiny doba servisního zásahu: do 4 hodin diagnostika, eventuálně zásah do 12 hodin v místě plnění
Priorita 2 - Systém je poškozen (diskové pole není schopno provozu v plném rozsahu - funkčnost je částečně omezena)	odpověď technika do 2 (dvou) hod. doba servisního zásahu: do 6 hodin diagnostika, eventuálně zásah do 24 hodin v místě plnění
Priorita 3 – Provoz systému je omezený (diskové pole je provozuschopné a běží s omezeními bez podstatných vlivů na funkčnost systému)	odpověď technika do 4 (čtyř) hod. doba servisního zásahu: po dohodě s kontaktní osobou objednatele

Požadavek na servisní zásah je prováděn kvalifikovanou výzvou (viz níže).
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

Prodlení se lhůtami s dobou servisního zásahu:	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 každou i započatou hodinu 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

Specifikace podpory - úroveň II

- 5x8 (po-pá 8:00-16:00, tj. v pracovní době v pracovních dnech) technická podpora po telefonu (mimo dny pracovního klidu, pracovního volna a státních svátků)
- 5x8 (po-pá 8:00-16:00, tj. v pracovní době v pracovních dnech) zásah na místě s odezvou dle zákazníkem definovaných priorit (mimo dny pracovního klidu, pracovního volna a státních svátků)
- vyhodnocovat stavy diskového pole a servisní zásahy provádět tak, aby byl systém minimálně provozně omezen a aby nedošlo ke ztrátě dat na diskovém poli nebo k výraznému omezení výkonu nebo funkčnosti diskového pole, servisní zásah lze provádět v pracovní době nebo po dohodě i v mimo pracovní dobu; priority jsou definovány v tabulce „Definice priorit, doby odezvy a termín zásahu na místě instalace“

Definice priorit, doby odezvy, termín zásahu na místě instalace, sankce za nedodržení lhůt:

Závažnost problému	doba odezvy (od odeslání kvalifikované výzvy):	Maximální lhůta pro zprovoznění do plné funkčnosti:
Priorita 1 - Výpadek systému (HW není provozu schopný)	doba odpovědi technika: do dvou (2) hodin v pracovní době	do osmi (8) hodin v pracovní době od odeslání kvalifikované výzvy
Priorita 2 - Systém je poškozen (HW není schopen provozu v plném rozsahu - funkčnost HW je částečně omezena)	doba odpovědi technika: do pěti (5) hodin	do konce druhého následujícího pracovního dne po dni, kdy byla odeslána kvalifikovaná výzva
Priorita 3 – Provoz systému je omezený (HW je provozuschopný a běží s omezeními bez podstatných vlivů na funkčnost systému)	doba odpovědi technika: do osmi (8) hodin	po dohodě s kontaktní osobou objednatele, odstranění závady maximálně do pěti (5) pracovních dní

Požadavek na servisní zásah je prováděn kvalifikovanou výzvou (viz níže).

Termíny uvedené ve sloupci „doba odezvy“ v tabulce výše běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se objednatel nedohodne s poskytovatelem jinak, tzn. odpověď technika a zásah na místě mohou být provedeny poskytovatelem i mimo pracovní dobu.

Poznámka: pokud je požadavek nahlášen tak, že doba odezvy (nebo doba servisního zásahu) překračuje pracovní dobu, tj. po 16:00 hod., doba odezvy pokračuje následující pracovní den od 8:00 hod. do celkové doby odezvy.

Smluvní pokuty

Prodlení se lhůtami s dobou odezvy odpovědi technika v pracovní době:	Pokuta
Priorita 1	5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 2	3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 3	1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení

Prodlení se lhůtami s dobou servisního zásahu na místě instalace v pracovní době:	Pokuta
Priorita 1	5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 2	3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 3	1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení

Závada na místě instalace trvá déle než (v pracovní době):		Pokuta
Priorita 1	48 hodin	10 000,- Kč (deset tisíc) plus 5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 2	72 hodin	7 000,- Kč (sedm tisíc) plus 3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 3	5 pracovních dnů	3 000,- Kč plus 1 500,- Kč (jeden tisíc pět set) za každou i započatou hodinu 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	10 000,-Kč (dvacet tisíc) plus 10 000,- Kč (deset tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení

Slovník pojmů

HW – diskové pole

SW – programového vybavení diskového pole

Závada – takové chování diskového pole, které:

- je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci nebo
- neumožňuje provozovat diskové pole podle dokumentovaných vlastností a postupů nebo
- omezuje provoz diskového pole bez podstatných vlivů na funkčnost nebo
- neumožňuje provoz diskového pole,

Požadavek – každá žádost objednatele na poskytnutí údržby, telefonické podpory nebo odstranění závady (servisu) HW nebo SW zhotovitelem, objednatel v požadavku definuje prioritu servisního zásahu, viz tabulka definice priorit.

Doba odezvy – je čas od nahlášení požadavku objednatelem zhotoviteli, do kterého je zhotovitel povinen zahájit řešení požadavku ke každému HW a SW (doba odpovědi technika).

Doba servisního zásahu - jestliže je požadavek řešen servisním zásahem musí zhotovitel zahájit řešení přímo v místě plnění do stanovené doby servisního zásahu, požadavek musí být objednateli potvrzen zhotovitelem.

Servisní zásah – vyřešení požadavku kontaktní osobou (popř. kontaktními osobami) zhotovitele uvedenou ve smlouvě, přímo v místě plnění.

Kvalifikovaná výzva – výzva poskytovateli obsahující:

- datum, hodinu a minutu výzvy,
- jméno, telefonní a faxové číslo kontaktní 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 osobou objednatele.
- učiněna faxem nebo e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele
- objednatelem avizována předem telefonicky

Pro počátek běhu doby odezvy a doby pro vyřešení požadavku je rozhodující čas odeslání kvalifikované výzvy e-mailem nebo faxem.