

Technická specifikace předmětu plnění

Technická podpora zahrnuje:

- přidělený minimálně pětičlenný tým podpory
- plán podpory na období podpory s čtvrtletní aktualizací
- 4x ročně výkonové analýzy serverů a diskových polí
- 4x ročně kapacitní plánování diskových polí
- 2x ročně Firmware analýza a upgrade u všech hardware položek zařazených v technické podpoře
- 2x ročně Patch analýza HP-UX a Matrix OS s implementací oprav
- měsíční vyhodnocování dodávky služeb
- průběžné technické poradenství drobného rozsahu
- 36 technických dnů pro provozní záležitosti podporované infrastruktury, optimalizaci IT procesů a zajištění vysoké dostupnosti
- okamžitá servisní reakce v případě kritických incidentů
- přímý přístup do HP laboratoří pro řešení kritických problémů
- plánování HW upgrade s ohledem na vytíženost stávajících systémů a budoucích potřeb PP
- asistence při plánování školení
- návrhy úprav IT provozních procesů
- kontrola Disaster Recovery (bezpečnostní plán přechodu do záložní lokality) a spolupráce při testování

Po celou dobu poskytování servisní podpory musí být dodavatelem zajištěno:

- technická podpora pokrývající veškeré opravy na provozované technice včetně ceny náhradních dílů, nákladů dopravy a práce techniků
- náhradní díly musí být certifikované pro použití v provozované technice a pocházet od výrobce zařízení
- musí být smluvně umožněn přístup ke stažení aktuálních verzí firmware, ovladačů a obslužných SW nástrojů ze stránek výrobce v souladu s jeho právy duševního vlastnictví pro všechny komponenty systémů, které jsou předmětem podpory
- musí být zároveň umožněno aplikování těchto aktuálních verzí do všech komponent, které jsou předmětem podpory
- součástí podpory musí být i nevracení vadných datových médií poskytovateli technické podpory
- podpora musí být poskytována v českém jazyce, s možností konzultací v místě instalace

Uchazeč musí být autorizovaným servisním partnerem výrobce zařízení. V případě účasti uchazeče, který není autorizovaným partnerem HP, musí být součástí nabídky potvrzení společnosti Hewlett-Packard nebo jejího autorizovaného partnera o tom, že služba bude zajištěna.

U jednotlivých systémů jsou zvoleny úrovně servisního pokrytí s ohledem na význam daného systému v IT prostředí:

Hardware:

24x7x4resp. = práce na odstranění závady budou zahájeny nejpozději během 4 hodin od nahlášení poruchy. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků.

24x7x6CTR = zprovoznění příslušného HW v místě instalace nejpozději do 6 hodin od přijetí prvotního požadavku na poskytnutí podpory

NBD = práce na odstranění závady budou zahájeny nejpozději během následujícího pracovního dne po pracovním dni, v němž byla závada oznámena, a budou probíhat v pracovní dny v době od 08:00 do 17:00.

DMR = vadné datové nosiče se nevrací poskytovateli technické podpory

Softwarové komponenty výrobce zařízení instalované na příslušném hardware budou podporovány se stejným časovým pokrytím, tedy v pracovních dnech/pracovní době nebo v 24x7 režimu.

Zahájením opravy se rozumí příjezd technika na místo či telefonická kvalifikace problému, která identifikuje příčinu problému a dohodne se zákazníkem postup jejího odstranění.

Software:

9x5+Updates = Po zaregistrování problému se SW zareaguje vzdáleně (telefonicky, e-mailem) technický specialista poskytovatele podpory na požadavek během 2 hodin a věnuje se řešení problému. Součástí služby je přístup k aktualizacím softwaru a opravným záplatám.

Služba je zajišťována v pracovních dnech, 9 hodin denně od 8 do 17 hod

24x7+Updates = Po zaregistrování problému se SW zareaguje technický specialista poskytovatele podpory na požadavek během 2 hodin a věnuje se řešení problému. Součástí služby je přístup k aktualizacím softwaru a opravným záplatám.

Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků.

Zahájením opravy se rozumí příjezd technika na místo či telefonická kvalifikace problému, která identifikuje příčinu problému a dohodne se zákazníkem postup jejího odstranění.

Požadujeme ocenit každou podporovanou položku (viz příloha č. 10 ZD).

Do smlouvy požadujeme zařadit ustanovení, že v průběhu roku je možné s měsíční výpovědní lhůtou kterékoliv zařízení z technické podpory vyjmout.,

Bezpečnostní politika neumožňuje přístup na servery ze sítě Internet.