

Technická specifikace předmětu plnění

Technická podpora zahrnuje:

- přidělený minimálně pětičlenný tým podpory ve složení:
 - manažer podpory,
 - technický konzultant,
 - storage/SAN konzultant,
 - HW specialista,
 - SW/OS specialista (HP-UX, Matrix OS, Data Protector)
 - prioritní servisní reakce v případě kritických incidentů (odezva do 15 minut),
 - komplexní řešení technických problémů včetně asistence při řešení problémů spojených s produkty třetích stran,
 - zajištění přímého přístupu do laboratoří výrobce pro řešení kritických incidentů,
 - zpracování analýzy příčin poruchy u kritických incidentů,
 - podpora v českém jazyce v místě instalace podporované infrastruktury,
 - 1x ročně Firmware analýza a upgrade všech hardware položek zařazených v technické podpoře,
 - 2x ročně Firmware analýza a upgrade pro disková pole 3PAR,
 - 1x ročně Patch analýza softwarového vybavení na podporovaném HW s implementací oprav,
- 60 technických dnů pro služby volitelného rozsahu:
- výkonové a kapacitní analýzy serverů a diskových polí
 - aktualizace monitoringu
 - provozní porady v četnosti dle dohody
 - asistence při zpracování DR postupů
 - technické poradenství k podporované infrastruktuře, případně k integraci s produkty třetích stran
 - různé další technické práce spojené s podporovanou infrastrukturou

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.

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.

Bezpečnostní politika neumožňuje přístup na servery ze sítě Internet.