

Popis služieb

P1.0 – Spoločné súčasti paušálnych služieb

Pre všetky nižšie uvedené kategórie zariadení a Produktov sú poskytované nasledujúce spoločné súčasti služieb:

- Zabezpečenie nepretržitého prístupu k centrálnemu systému nahlasovania porúch zahrnutých zariadení – centrálnemu helpdesku - s dobou pokrytia 24x7 (24 hodín denne, 7 dní v týždni počas celého roka včítane víkendov, štátom uznávaných sviatkov a dní pracovného pokoja),
- Zabezpečenie prístupu k sťahovaniu softvérových aktualizácií a patchov firmware a ovládačov zahrnutých zariadení,
- Platnosť sw licencií aj na aktualizácie (nové verzie) sw publikované počas platnosti Zmluvy.

P1.1 – HPE centrálné servery a súvisiaca infraštruktúra

Predmetom Zmluvy je zabezpečenie autorizovanej pozáručnej hardvérovej podpory serverov HPE Proliant a komponentov súvisiacej infraštruktúry uvedených v **Prílohe č.2** v nižšie uvedenom rozsahu na obdobie od 1.1.2017 do 31.12.2017:

- Služby sú typu On-site Hardware Support - Hardvérová (hw) podpora u Objednávateľa, čo zahŕňa:
 - Od okamihu nahlásenia hardvérového problému resp. poruchy Objednávateľom začne servisný technik robiť analýzu a hľadať riešenie na diaľku a ak je to potrebné poskytuje autorizovaný zástupca servisný zásah priamo na mieste inštalácie zariadenia u Objednávateľa tak, aby boli dodržané predpísané reakčné časy.
 - Práca do dokončenia - pre služby s dohodnutým reakčným časom (t.j. časom príchodu servisného technika k zariadeniu u Objednávateľa) pokračuje servisný technik v dodávke služby na mieste alebo na diaľku až do uvedenia zariadenia do prevádzky schopného stavu. Práca môže byť prechodne prerušená, ak sú vyžadované ďalšie súčiastky alebo prostriedky, ale práca bude opäť obnovená ako náhle tieto budú dostupné.
 - Materiál a náhradné súčiastky sú poskytované v rámci ceny služby. Vymenené súčiastky sa stávajú majetkom spoločnosti HPE, pokiaľ nie je v definícii služby určené inak.
 - Cestovné náklady na dopravu servisných technikov resp. materiálu sú zahrnuté v cene služby.
- Definované sú nasledujúce úrovne služieb podľa doby pokrytia a reakčného času (požadovaný druh služby pre konkrétne zariadenie definovaný v **Prílohe č.2**):
 - **9x5, odozva NBD** (Next business day) - reakčný čas je nasledujúci pracovný deň (Po-Pi okrem štátom uznávaných sviatkov a dní pracovného pokoja), doba pokrytia počas štandardnej pracovnej doby 8:00-17:00,
 - **24x7, odozva 4** (4-Hour Onsite Response) - reakčný čas typu Onsite Response (odozva u zákazníka) je 4 hodiny, doba pokrytia je nonstop 24 hodín denne, 7 dní v týždni počas celého roka (včítane víkendov, štátom uznávaných sviatkov a dní pracovného pokoja). Prakticky to znamená, že po nahlásení problému v akomkoľvek čase je servisný technik povinný začať riešiť problém na mieste u Objednávateľa najneskôr do 4 hodín, pokiaľ sa nepodarilo dovtedy problém vyriešiť na diaľku a pokiaľ vzdialenosť od určeného servisného strediska resp. miesta podpory nepresahuje 100 km. Ak je lokalita vo vzdialenosti väčšej ako 100 km od určeného servisného strediska, časový záväzok sa navýši o čas potrebný

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory pre zabezpečenie prevádzky Enterprise HW infraštruktúry HPE	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 1/4	Ev. číslo: 1253/2016

na prepravu do miesta inštalácie. Po zahájení riešenia na mieste u zákazníka sa postupuje podľa odseku Práca do dokončenia.

- **24x7, fix 24** (24-Hour Call to repair - CTR) - Zhotoviteľ garantuje opravu zariadenia do 24 hodín od nahlásenia problému t.j. zavolania na opravu, časové pokrytie je nonstop 24 hodín denne, 7 dní v týždni počas celého roka (včítane víkendov, štátom uznávaných sviatkov a dní pracovného pokoja). Časový záväzok 24 hodín od zavolania po opravu sa vzťahuje na lokality nachádzajúce sa v okruhu do 100 km od centrálného skladu náhradných dielov HPE v Bratislave. Ak je lokalita vo vzdialenosti väčšej ako 100 km od centrálného skladu náhradných dielov, časový záväzok sa navýši o čas potrebný na prepravu do miesta inštalácie.
- **24x7, fix 6** (6-Hour Call to repair - CTR) – oprava garantovaná do 6 hodín od nahlásenia problému t.j. zavolania na opravu, ostatné platí ako v predchádzajúcom bode.
- **Support Plus 24** - služba kombinuje štandardnú hardvérovú podporu 24x7, odozva 4 (viď vyššie) a softwarovú (sw) podporu štandardných SW produktov HPE s telefonickou dobou odozvy 2 hodiny.

P1.2 – HPE centrálné diskové polia a SAN infraštruktúra

Predmetom Zmluvy je zabezpečenie systémových služieb vyššej podpory pozostávajúcich z proaktívnej a reaktívnej hardvérovej (hw) a softvérovej (sw) podpory a servisu diskových polí a SAN infraštruktúry HPE uvedených **v Prílohe č.2** v nižšie uvedenom rozsahu (ďalej v prílohách označované aj ako „Dohodnutá činnosť“ alebo „Služby podpory“) na obdobie od 1.1.2017 do 31.12.2017:

- Proaktívna podpora:
 - Pridelený špecialista - manažér podpory počas trvania kontraktu, koordinujúci všetky aktivity a využitie ďalších špecialistov Zhotoviteľa resp. výrobcu, znalostí a ďalších zdrojov na dosiahnutie optimálneho stavu IT zariadení pokrytých kontraktom,
 - Automatické nonstop monitorovanie pokrytých IT zariadení s napojením na dohľadové centrum Zhotoviteľa resp. výrobcu (HPE).,
 - 2x ročne posúdenie aktuálnej softvérovej konfigurácie a určenie vhodných opravných balíčkov (patchov),
 - 1x ročne komplexná kontrola zahrnutej infraštruktúry,
 - 2x ročne porada so Zhotoviteľom - dodávateľom služieb – zhodnotenie poskytnutých služieb za uplynulé obdobie, plán a koordinácia proaktívnych služieb na budúce obdobie,
 - Prístup k online znalostnej databáze výrobcu (HPE),
 - Priebežné upozorňovanie na zachytené hw a sw problémy rovnakých typov IT zariadení mimo prostredia SP, a.s. – návrh preventívnych opatrení pre zabránenie výskytu popísaných problémov na IT zariadeniach SP, a.s. zahrnutých do Zmluvy,
 - Špecializované odborné služby a konzultácie k IT zariadeniam zahrnutých do Zmluvy v rozsahu 3 človekodni, t.j. 24 človekohodín ročne.
- Reaktívna podpora:
 - HW podpora a odstraňovanie porúch s úrovňami služieb **24x7 odozva 4**, resp. **24x7 fix 24** (požadovaný druh služby pre konkrétne zariadenie definovaný **v Prílohe č.2**, definícia úrovne služieb v časti P 1.1),
 - SW podpora štandardných SW produktov HPE s telefonickou dobou odozvy 2 hodiny,

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory pre zabezpečenie prevádzky Enterprise HW infraštruktúry HPE	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 2/4	Ev. číslo: 1253/2016

- Ďalšie špecializované služby nad rámec proaktívnej podpory v rozsahu 60 PS Credits:
 - výkonová analýza a optimalizácia business kritických diskových polí,
 - služba „Health Check“ pre kritické diskové polia a ďalšie komponenty.

P2.1 – Kontakty

Kontaktné osoby na strane Objednávateľa

Tabuľka

1

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Administrátori OSCS - pohotovostný kontakt		
Peter Sýkora		
Ľuba Litvinová		
Martin Spodniak		
Milan Štubniak		
Michal Šafranka		
Peter Fröhlich		
Peter Cyprian		
Ľubomír Kríž (incidenty informačnej bezpečnosti)		

Kontaktné osoby na strane Poskytovateľa

Tabuľka

2

Meno a priezvisko	Názov spoločnosti *)	Telefón	E-mailová adresa
Andrej Kyselica	DATALAN, a.s.		
Vladimír Galbavý	DATALAN, a.s.		
Jozef Kolek	DATALAN, a.s.		
Peter Čajkovský	DATALAN, a.s.		
Michal Tkáč	DATALAN, a.s.		
Rastislav Koutenský	DATALAN, a.s.		
Bohuš Plaucha	Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.		
Ladislav Jeleník	Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.		
Miroslav Nedeljak	Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory pre zabezpečenie prevádzky Enterprise HW infraštruktúry HPE	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 3/4	Ev. číslo: 1253/2016

Ján Terai	Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.		
Emil Sivý	Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.		

V prípade, ak sa jedná o Poskytovateľom povereného subdodávateľa doplniť podľa bodu 2.5 Zmluvy.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory pre zabezpečenie prevádzky Enterprise HW infraštruktúry HPE	Garant: Ú GRaF-S IT
		Ev. číslo: 1253/2016
Strana 4/4		