

Technická a cenová špecifikácia servisnej podpory na servre a ich príslušenstvo

1. Špecifikácia služby

- 1.1. Hardvérová a softvérová servisná podpora na servre Sun Fire X4200 a ich príslušenstvo, vrátane pravidelných bezpečnostných aktualizácií a aktualizácií ich operačného systému.
- 1.2. Softvérová podpora pre 3 servre Sun Fire 280 R vrátane pravidelných bezpečnostných aktualizácií a aktualizácií ich operačného systému.

2. Detailná špecifikácia predmetných zariadení a paušálna cena služby

Zariadenia SUN Fire X4200				
Part No:	Názov	S/N	Počet ks	Cena v EUR za rok
A65-NF Z1 - 1N - 1G - AL8	Sun Fire X4200 X64 Server	0632AN1155	1	720,00
A65-NF Z1 - 1N - 1G - AL8	Sun Fire X4200 X64 Server	0632AN1167	1	720,00
A65-NF Z1 - 1N - 1G - AL8	Sun Fire X4200 X64 Server	0635AN1599	1	720,00
Cena celkom bez DPH				2 160,00
Cena celkom s DPH				2 592,00

- 2.1. Príslušenstvo k jednotlivým serverom je vedené a posudzované podľa aktuálneho zoznamu na schválenom odovzdávacom a preberacom protokole k uvedeným zariadeniam SUN Fire X4200.

Zariadenia Sun Fire 280 R				
Part No:	Názov	S/N	Počet ks	Cena v EUR za rok
600-7906-01	Sun Fire 280 R	244Z0099	1	1 950,00
600-7906-01	Sun Fire 280 R	244Z0098	1	1 950,00
602-2310-01	Sun Fire 280 R	248Z0122	1	1 950,00
Cena celkom bez DPH				5 850,00
Cena celkom s DPH				7 020,00

3. Reakčné časy hardvérovej a softvérovej servisnej podpory na servre a ich príslušenstvo

- 3.1. Doba odozvy v prípade softvérovej podpory, ak je požadovaná objednávateľom, ktorá v sebe zahŕňa dostavenie sa určených pracovníkov poskytovateľa na miesto realizácie a vykonanie bezpečnostných a systémových aktualizácií serverov, je do 24 hodín od uvoľnenia poslednej verzie bezpečnostnej aktualizácie a do 72 hodín od uvoľnenia poslednej verzie aktualizácie operačného systému. Poskytovateľ zabezpečí prístup pracovníkom objednávateľa k bezpečnostným aktualizáciám tak, aby v prípade potreby mohli zabezpečiť servisné úkony samostatne.
- 3.2. V prípade hardvérovej podpory pracovníci poskytovateľa vykonajú servisný zásah do 72 hodín, po preukázateľnom nahlásení poruchy (telefónom, faxom resp. e-mailom), podľa uvedeného formulára, ktorý je súčasťou tejto prílohy. V prípade poruchy sú pracovníci poskytovateľa povinní realizovať odstránenie poruchy na mieste, alebo zabezpečiť náhradné riešenie do termínu uvedenia do pôvodného stavu, pri zachovaní základnej funkcionality zariadenia.
- 3.3. Poskytovateľ uvedie do plnohodnotného stavu všetky servisované zariadenia do 30 dní po odstránení poruchy výmenou za opravené zariadenie rovnakého typu a s rovnakou konfiguráciou.

Eskalačná procedúra a kontaktné údaje

<i>Zodpovednosť</i>	<i>Meno a priezvisko</i>	<i>Pracovná pozícia</i>	<i>Telefón</i>	<i>Mobilný telefón</i>	<i>FAX</i>	<i>E-mail</i>	<i>Pracovná doba</i>
<i>Dohľadové centrum</i> <i>Eskalačná úroveň 0</i>	<i>PODEA SLUŽBY</i>	<i>operátor</i>	<i>+421/43/ 4288 850</i>	<i>+421 905 644405</i>	<i>+421/43/ 4288 517</i>	<i>servis_vds @gity.sk</i>	<i>Tlf.: 0⁰⁰ – 24⁰⁰ fax, mail: Po – Pi 06³⁰ – 22⁰⁰ So – Ne 06³⁰ – 19⁰⁰</i>
<i>Eskalačná úroveň I</i>	<i>PODEA HOTOVOSTI</i>	<i>SERVISNÝ TECHNIK (ŠPECIALISTA)</i>	<i>+421/43/ 4288 852</i>		<i>+421/43/ 4288 517</i>	<i>servis_vds @gity.sk</i>	<i>0⁰⁰ – 24⁰⁰</i>
<i>Eskalačná úroveň II</i>		<i>Riaditeľ Úseku služieb</i>	<i>+421/43/ 4288 510</i>	<i>+421/905/ 745285</i>	<i>+421/43/ 4288 517</i>	<i>smaly@gity. sk</i>	<i>7³⁰ – 17³⁰ Po - Pi</i>

Formulár pre nahlásenie servisných úkonov

Zákazník	
Adresa	
Objekt a miestnosť servisného zásahu	
Meno zodpovedného pracovníka a aktuálny kontakt na neho	
Dátum a čas zistenia závady	
Popis ako sa závada prejavuje (čím možno najpodrobnejší)	
Meno a aktuálny kontakt na osobu, u ktorej je možné získať doplňujúce informácie	
Podstatné skutočnosti súvisiace s poruchou (dlhodobý výpadok napájania, rekonštrukčné práce v objektoch, atď.)	

Za objednávateľa :

.....
(dátum, podpis a pečiatka)