

Technická a cenová špecifikácia servisnej podpory na aktívne prvky počítačovej siete

A, Updates signatúr:

1. Špecifikácia služby

1.1.Pravidelný updates (aktualizácia) bezpečnostných signatúr aktívnych prvkov počítačovej siete Národného bezpečnostného úradu.

2. Reakčné časy updates bezpečnostných signatúr aktívnych prvkov počítačovej siete

2.1.Doba odozvy, ktorá v sebe zahŕňa dostavenie sa určených pracovníkov poskytovateľa na miesto realizácie bezpečnostného updates signatúr a samotné vykonanie updates, je do 24 hodín od uvoľnenia poslednej verzie. Poskytovateľ zabezpečí prístup pracovníkom objednávateľa k bezpečnostným aktualizáciám tak, aby v prípade potreby mohli zabezpečiť servisné úkony samostatne, resp. aby systémy mohli vykonávať bezpečnostnú aktualizáciu automaticky.

B, Service support:

1. Špecifikácia služby

1.1.Pravidelný update IOS v prípade nových verzií.

1.2.Sprostredkovanie prístupu na TAC.

1.3.Zákaznícke dohľadové centrum (call centrum) – telefonická konzultácia stavov siete s poskytovateľom.

1.4.Výmena vadných zariadení v rámci servisného zásahu (vadné zariadenie bude vymenené za funkčné).

1.5.Oprava vadných zariadení po odstránení poruchy (vadné zariadenie bude vymenené za opravené).

2. Reakčné časy servisnej podpory aktívnych prvkov počítačovej siete

2.1.Doba odozvy pracovníkov poskytovateľa je do 4 hodín po nahlásení poruchy, podľa čl. 3 tejto zmluvy.

2.2.Pracovníci poskytovateľa vykonajú servisný zásah do 72 hodín, po preukázateľnom nahlásení poruchy (telefónom, faxom resp. e-mailom), podľa čl. 3 tejto zmluvy. V prípade poruchy sú pracovníci poskytovateľa povinní realizovať odstránenie

poruchy na mieste, alebo zabezpečiť náhradné riešenie do termínu uvedenia do pôvodného stavu, pri zachovaní funkčnosti, aj keď za nižších prenosových kvalít.

2.3.Poskytovateľ uvedie do plnohodnotného stavu všetky servisované zariadenia do 30 dní po odstránení poruchy výmenou za opravené zariadenie rovnakého typu a s rovnakou konfiguráciou.

C, Cena servisnej podpory na aktívne prvky počítačovej siete:

Updates signatúr a service support IPS 4255, ASA 5540 a MARS 50				
Part No:	Názov	S/N	Počet ks	Cena v EUR za rok
IPS-4255-K9	Appliance sensor	JMX 1047KON8	1	3 700,00
ASA5540-AIP20-K9 ASA Appliance w/AIP-SSM-20, SW,HA,4GE+1FE,3DES/AES	ASA Box	JMX1047K0MT	1	3 700,00
MARS 50	Mars		1	2 700,00
Cena celkom bez DPH				10 100,00
Cena celkom s DPH				12 120,00

Eskalačná procedúra a kontaktné údaje

Zodpovednosť	Meno a priezvisko	Pracovná pozícia	Telefón	Mobilný telefón	FAX	E-mail	Pracovná doba
Dohľadové centrum Eskalačná úroveň 0	PODEA SLUŽBY	operátor	+421/43/ 4288 850	+421 905 644405	+421/43/ 4288 517	servis_vds @gity.sk	Tlf.: 0 ⁰⁰ – 24 ⁰⁰ fax, mail: Po – Pi 06 ³⁰ – 22 ⁰⁰ So – Ne 06 ³⁰ – 19 ⁰⁰
Eskalačná úroveň I	PODEA HOTOVOSTI	SERVISNÝ TECHNIK (ŠPECIALISTA)	+421/43/ 4288 852		+421/43/ 4288 517	servis_vds @gity.sk	0 ⁰⁰ – 24 ⁰⁰
Eskalačná úroveň II	—	Riaditeľ Úseku služieb	+421/43/ 4288 510	+421/905/ 745 285	+421/43/ 4288 517	smaly@gity. sk	7 ³⁰ – 17 ³⁰ Po - Pi

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)