

DataCentrum, Cintorínska 5, Bratislava**SLA pre dátovú sálu Kopčianska**

Bod číslo	Popis	SLA
1	Služby	
1.1	Prístup oprávneným pracovníkom do DC bez nutnosti ohlásenia vstupu vopred.	7 x 24
1.2	V sprievode oprávneného pracovníka prístup pracovníkom zmluvných partnerov a telekomunikačných operátorov do DC pre potreby servisných zákrokov bez nutnosti ohlásenia vstupu vopred.	7 x 24
1.3	Prístup pracovníkom zmluvných organizácií a telekomunikačných operátorov v sprievode oprávneného pracovníka do DC pre potreby servisných zákrokov alebo zariadenia služby na všetky miesta v budove a v areáli budovy, ktoré si bude vyžadovať servisný zárok (najmä v do dotknutých priestorov káblových trás).	7 x 24
1.4	V sprievode oprávneného pracovníka prístup pracovníkom zmluvných partnerov a telekomunikačných operátorov do DC pre potreby zariadenia služby na základe odsúhlasenej žiadosti. Povoľenie na práce je potrebné požiadať najmenej 15 pracovných dní vopred.	7 x 24
1.5	Umožnenie oprávneným pracovníkom alebo pracovníkom zmluvných partnerov a telekomunikačných operátorov v sprievode oprávneného pracovníka dovoz zariadení a materiálu cez transportný vstup v režime 7 dní x 24 hodín. Povoľenie na dovoz zariadení je potrebné ohlásiť najmenej 5 pracovných dní vopred.	7 x 24
1.6	Sprocesovanie oprávnenia na vstup a vydanie vstupnej karty na základe žiadosti.	do 10 pracovných dní
1.7	Parkovanie vozidiel klienta a zmluvných dodávateľov klienta na základe odsúhlasenej žiadosti na zdieľanom parkovisku.	7 x 24, miesta na spoločnom parkovisku pred areálom budovy
1.8	Poskytnutie relevantných informácií a dokumentácie DC (napríklad projektovú dokumentáciu objektu, projekt elektrického napájania a chladenia) na základe vyžiadania klienta (napr.pre účely auditu).	"best effort"
1.9	Požadovaná garantovaná dostupnosť: - elektrického napájania IKT v zmysle normy STN 33 0120 - dodržania parametrov teploty a vlhkosti v IKT sále	99,982%
1.10	Príprava plochy pre nové pozície rackov vrátane dvojice napájacích miest (vetva A a B), vyrezania otvorov do zdvojenej podlahy a pripojenie elektrických prívodov na elektrické napájanie, prípadne asistencia počas pripájania.	do 15 pracovných dní
1.11	Zriadenie prepojenia MDA-ZDA štruktúrovanou dátovou kabelážou.	do 15 pracovných dní
1.12	Poskytnutie záznamu PTV	do 1 dňa
1.13	Informovanie telefonicky s následným potvrdením elektronickou poštou o začatí neurgentného stavu na určený kontakt.	do 15 minút od začatia
1.14	Informovanie telefonicky s následným potvrdením elektronickou poštou o ukončení neurgentného stavu na určený kontakt.	do 15 minút od ukončenia
1.15	Informovanie telefonicky s následným potvrdením elektronickou poštou o začatí urgentného stavu na určený kontakt.	do 5 minút od začatia
1.16	Informovanie telefonicky s následným potvrdením elektronickou poštou o ukončení urgentného stavu na určený kontakt.	do 15 minút od ukončenia
1.17	Informovanie telefonicky s následným potvrdením elektronickou poštou o vzniku bezpečnostného incidentu na určený kontakt.	do 5 minút od začatia
1.18	Informovanie telefonicky s následným potvrdením elektronickou poštou o ukončení bezpečnostného incidentu na určený kontakt.	do 15 minút od ukončenia
1.19	Poskytnúť report o vzniknutom incidente s vecným a časovým popisom udalosti, dopadmi na SLA, identifikovanými príčinami vzniku incidentu a prijatými opravnými opatreniami a zodpovednými osobami, zodpovednými osobami a termínom realizácie opravných opatrení, s následnou informáciou o samotnej realizácii opatrení.	bezodkladne po vzniku incidentu

2	Neurgentný stav	Stav
2.1	Elektrické napájanie	jedna vetva mimo tolerancie určenej normou STN 33 0120
2.2	Teplota [°C]	15 - 18 25 - 30 alebo 2008 ASHRAE Environmental Guidelines for Datacom Equipment - allowable envelope data
2.3	Relatívna vlhkosť [%]	20 - 40 60 - 80 alebo 2008 ASHRAE Environmental Guidelines for Datacom Equipment - allowable envelope data
3	Urgentný stav	
3.1	Elektrické napájanie	obidve vetvy mimo tolerancie určenej normou STN 33 0120
3.2	Teplota [°C]	< 15 > 30 alebo mimo 2008 ASHRAE Environmental Guidelines for Datacom Equipment - allowable envelope data
3.3	Relatívna vlhkosť [%]	< 20 > 80 alebo mimo 2008 ASHRAE Environmental Guidelines for Datacom Equipment - allowable envelope data
	Výpočet dostupnosti D D - dostupnosť V - výpadok O - sledované obdobie okrem plánovaných odstávok	$D = (1 - V/O) \times 100\%$

V Bratislave, dňa _____

Objednávateľ

V Bratislave, dňa _____

Poskytovateľ
Ing. Mojmír Kollár, riaditeľ

