

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

| Bod číslo | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SLA                                                        |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>  | <b>Služby</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                            |
| 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. Povolenie 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. Povolenie na dovoz zariadení je potrebné ohlásiť najmenej 5 pracovných dní vopred.                  | 7 x 24                                                     |
| 1.6       | Sprocesovanie opravného 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:<br>- elektrického napájania IKT v zmysle normy STN 33 0120<br>- 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<br>25 - 30<br>alebo<br>2008 ASHRAE<br>Environmental Guidelines for<br>Datacom Equipment -<br>allowable envelope data |
| 2.3 | Relatívna vlhkosť [%]                                                                                      | 20 - 40<br>60 - 80<br>alebo<br>2008 ASHRAE<br>Environmental Guidelines for<br>Datacom Equipment -<br>allowable envelope data |
| 3   | Urgentný stav                                                                                              |                                                                                                                              |
| 3.1 | Elektrické napájanie                                                                                       | obidve vetvy mimo tolerancie určenej normou STN 33 0120                                                                      |
| 3.2 | Teplota [°C]                                                                                               | < 15<br>> 30<br>alebo mimo<br>2008 ASHRAE<br>Environmental Guidelines for<br>Datacom Equipment -<br>allowable envelope data  |
| 3.3 | Relatívna vlhkosť [%]                                                                                      | < 20<br>> 80<br>alebo mimo<br>2008 ASHRAE<br>Environmental Guidelines for<br>Datacom Equipment -<br>allowable envelope data  |
|     | Výpočet dostupnosti D<br>D - dostupnosť<br>V - výpadok<br>O - sledované obdobie okrem plánovaných odstávok | $D = (1 - V/O) \times 100\%$                                                                                                 |

V Bratislave, dňa \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Objednávateľ

V Bratislave, dňa \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Poskytovateľ  
Mgr. Ľubomír Kuzma , riaditeľ



