

PRÍLOHA A - POPIS SLUŽIEB:

Proaktívne služby 9x5 x NBD

Služba podpory s dobou odozvy nasledujúci pracovný deň od nahlásenia poruchy a pokrytím pre nahlasovanie požiadaviek v pracovnej dobe od 8:00 do 17:00 hod. V rámci služby má zákazník nárok na softvérové a firmvérové aktualizácie pre predmetné zariadenie.

V rámci tejto služby sú ďalej poskytované nasledovné činnosti:

- možnosť nahlasovania poruchy emailom, telefonicky alebo prostredníctvom web stránky,
- možnosť automatického nahlasovania incidentov samotným zariadením (pripojením k monitoringu výrobcu),
- pridelenie pracovníka poskytujúceho primárny komunikačný bod pre technické otázky a koordináciu riešenia servisných porúch,
- pridelenie identifikačného čísla poruchy počas celej doby jej riešenia a kvalifikovanie typu poruchy v slovenskom alebo českom jazyku,
- zrýchlené riešenie eskalácií na vyšších úrovniach podpory výrobcu ,
- v prípade potreby, odstránenie poruchy na mieste, výrobcom certifikovaným technickým pracovníkom pre danú platformu zariadení (servery, diskové polia, záznamové zariadenia, sieťové prvky), vrátane výmeny vadných dielov a ich likvidácie (vadné diely prechádzajú výmenou do majetku poskytovateľa služby),
- prístup k vzdialeným elektronickým diagnostickým nástrojom výrobcu,
- vytvorenie plánu podpory s polročnou periodicitou aktualizácie, vrátane polročných stretnutí spojených s vyhodnotením dodávania služby, jej kvalitou, zmenami a úpravami plánu,
- analýzu a manažment/aktualizáciu firmvérových a softvérových záplat zariadení min. 1x ročne,
- koordináciu riešenia incidentu s výrobcom operačného systému (platí len pre servery)
- preventívnu údržbu / profylaktiku 1x ročne (platí len pre diskové polia).

Proaktívne služby 9x5 x 24hod fix

Služba podpory s garantovanou dobou odstránenia poruchy do 24 hod od nahlásenia poruchy a pokrytím pre nahlasovanie požiadaviek v len v pracovnej dobe od 8:00 do 17:00 hod. V rámci služby má zákazník nárok na softvérové a firmvérové aktualizácie pre predmetné zariadenie.

V rámci tejto služby sú ďalej poskytované nasledovné činnosti:

- možnosť nahlasovania poruchy emailom, telefonicky alebo prostredníctvom web stránky,
- možnosť automatického nahlasovania incidentov samotným zariadením (pripojením k monitoringu výrobcu),

- pridelenie pracovníka poskytujúceho primárny komunikačný bod pre technické otázky a koordináciu riešenia servisných porúch,
- pridelenie identifikačného čísla poruchy počas celej doby jej riešenia a kvalifikovanie typu poruchy v slovenskom alebo českom jazyku,
- zrýchlené riešenie eskalácií na vyšších úrovniach podpory výrobcu,
- v prípade potreby, odstránenie poruchy na mieste, výrobcom certifikovaným technickým pracovníkom pre danú platformu zariadení (servery, diskové polia, záznamové zariadenia, sieťové prvky), vrátane výmeny vadných dielov a ich likvidácie (vadné diely prechádzajú výmenou do majetku poskytovateľa služby),
- prístup k vzdialeným elektronickým diagnostickým nástrojom výrobcu,
- vytvorenie plánu podpory s polročnou periodicitou aktualizácie, vrátane polročných stretnutí spojených s vyhodnotením dodávania služby, jej kvalitou, zmenami a úpravami plánu,
- analýzu a manažment/aktualizáciu firmvérových a softvérových záplat zariadení min. 1x ročne,
- koordináciu riešenia incidentu s výrobcom operačného systému (platí len pre servery)
- preventívnu údržbu / profylaktiku 1x ročne (platí len pre diskové polia).

Proaktívne služby (DCC) - 24x7 x 4hod odozva

Služba podpory s dobou odozvy do 4 hodín od nahlásenia poruchy a pokrytím pre nahlasovanie požiadaviek 24hodín, 7 dní v týždni. V rámci služby má zákazník nárok na softvérové a firmvérové aktualizácie pre predmetné zariadenie.

V rámci tejto služby sú ďalej poskytované nasledovné činnosti:

- možnosť nahlasovania poruchy emailom, telefonicky alebo prostredníctvom web stránky,
- možnosť automatického nahlasovania incidentov samotným zariadením (pripojením k monitoringu výrobcu),
- pridelenie pracovníka poskytujúceho primárny komunikačný bod pre technické otázky a koordináciu riešenia servisných porúch,
- pridelenie identifikačného čísla poruchy počas celej doby jej riešenia a kvalifikovanie typu poruchy v slovenskom alebo českom jazyku,
- zrýchlené riešenie eskalácií na vyšších úrovniach podpory výrobcu ,
- v prípade potreby, odstránenie poruchy na mieste, výrobcom certifikovaným technickým pracovníkom pre danú platformu zariadení (servery, diskové polia, záznamové zariadenia, sieťové prvky), vrátane výmeny vadných dielov a ich likvidácie (vadné diely prechádzajú výmenou do majetku poskytovateľa služby),
- prístup k vzdialeným elektronickým diagnostickým nástrojom výrobcu,
- vytvorenie plánu podpory s polročnou periodicitou aktualizácie, vrátane polročných stretnutí spojených s vyhodnotením dodávania služby, jej kvalitou, zmenami a úpravami plánu,

- analýzu a manažment/aktualizáciu firmvérových a softvérových záplat zariadení min. 1x ročne,
- koordináciu riešenia incidentu s výrobcou operačného systému (platí len pre servery)
- preventívnu údržbu / profylaktiku 1x ročne (platí len pre diskové polia).

Proaktívne služby 24x7 x 24/8/6 fix

Služba podpory s garantovanou dobou odstránenia poruchy do 24 / 8 / 6 hodín od nahlásenia a časovým pokrytím pre nahlasovanie požiadaviek 24hodín, 7 dní v týždni. V rámci služby má zákazník nárok na softvérové a firmvérové aktualizácie pre predmetné zariadenie.

V rámci tejto služby sú ďalej poskytované nasledovné činnosti:

- možnosť nahlasovania poruchy emailom, telefonicky alebo prostredníctvom web stránky,
- možnosť automatického nahlasovania incidentov samotným zariadením (pripojením k monitoringu výrobcu),
- pridelenie pracovníka poskytujúceho primárny komunikačný bod pre technické otázky a koordináciu riešenia servisných porúch,
- pridelenie identifikačného čísla poruchy počas celej doby jej riešenia a kvalifikovanie typu poruchy v slovenskom alebo českom jazyku,
- zrýchlené riešenie eskalácií na vyšších úrovniach podpory výrobcu,
- v prípade potreby, odstránenie poruchy na mieste, výrobcou certifikovaným technickým pracovníkom pre danú platformu zariadení (servery, diskové polia, záznamové zariadenia, sieťové prvky), vrátane výmeny vadných dielov a ich likvidácie (vadné diely prechádzajú výmenou do majetku poskytovateľa služby),
- prístup k vzdialeným elektronickým diagnostickým nástrojom výrobcu,
- vytvorenie plánu podpory s polročnou periodicitou aktualizácie, vrátane polročných stretnutí spojených s vyhodnotením dodávania služby, jej kvalitou, zmenami a úpravami plánu,
- analýzu a manažment/aktualizáciu firmvérových a softvérových záplat zariadení min. 1x ročne,
- koordináciu riešenia incidentu s výrobcou operačného systému (platí len pre servery)
- preventívnu údržbu / profylaktiku 1x ročne (platí len pre diskové polia).

Služba DMR – pamäťové média (primárne HDD a SSD) ostávajú v prípade poruchy v majetku zákazníka a poskytovateľ služby je povinný zabezpečiť náhradné plne kompatibilné médium minimálne s rovnakou kapacitou a verziou firmvéru ako pokazené pamäťové médium.