Plán údržby

Servisní program

Bronze pro 2x MDC30

Předkládající:

Altron, a.s.
Novodvorská 994/138
142 21 Praha 4
www.altron.net

Kontakt:

[redacted]

1 Specifikace SLA plánu

1.1 Definice pojmů

Nahlášení incidentu	zavolání na call centrum ALTRON, popř. na HOT LINE, následované založením trouble ticketu v systému ALTRON. V některých případech se může považovat za nahlášení incidentu jeho vyhodnocení v systému monitoringu AIMON pracovníkem dohledového centra. Tento způsob musí být zakotven ve smlouvě o poskytování servisu.
Pickup Time	**potvrzení přijetí incidentu** – doba od **nahlášení incidentu objednatelem** do **potvrzení přijetí incidentu** pracovníkem dohledového centra – zpravidla v systému servisního portálu Altron nebo v systému objednatele / monitoringu.
Call Back	**zpětné zavolání –** doba od **přijetí incidentu** pracovníkem dohledového centra do **zpětného zavolání** erudovaného technika definovanému kontaktu objednatele.
Response Time	**nástup na opravu -** doba od **přijetí incidentu** pracovníkem dohledového centra do **nastoupení technika na opravu** v místě poskytování služby. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
Fix Time	**vyřešení incidentu -** doba od **nástupu na opravu** do vyřešení incidentu (např. znovu zprovoznění datacentra) a to i za pomoci redundantního řešení či náhradního řešení. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
Repair Time	**oprava závady -** doba od **nástupu na opravu** do vlastní opravy zařízení například výměnou vadného náhradního dílu nebo celého zařízení. Doba mezi nabídkou a objednáním náhradních dílů po záruce objednatelem se do této doby nezahrnuje. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
HOT LINE	**nepřetržitý provoz GREEN servisní linky** 800, hrazené zhotovitelem (24x7x365)
BD	Business Day (pracovní den)
NBD	Next Business Day (následující pracovní den)
ND	Not Defined (nedefinováno)

1.2 Předmět plánu údržby

Předmětem plánu je zajištění komplexních servisních služeb pro provoz mobilních datových center MDC30 formou servisního programu BRONZE.

Servisní programy představují ucelený soubor servisních činností a dalších plnění spojených s poskytováním servisu, určených k zajištění nezbytné podpory provozu Zařízení a jejich pravidelné údržby s cílem prodloužení životnosti Zařízení a zvýšení spolehlivosti jejich provozu.

Služba CFM představuje komplexní správu datového centra jako celku. Zahrnuje pravidelné kontroly vybavení non-IT infrastruktury DC a jejich testování za účelem zajištění maximální provozuschopnosti technologií a jejich testování v provozních režimech včetně pravidelného reportingu.

1.3 Specifikace priorit incidentů (severita)

Vysoká priorita – Incident A

Incident má za následek závažné porušení a použitelnost provozované služby ve svých základních funkcích a hrozí, že služba bude bezprostředně ukončena. Jedná se zejména o dodávku elektrické energie do koncových ICT zařízení. Za incident s vysokou prioritu se označuje i událost či provozní stav, který bezprostředně ohrožuje životy či zdraví osob v objektu. Jako incident s vysokou prioritou se také označuje i událost i stav, u kterého hrozí bezprostředně k hromadné škodě na objektu či technologiích, které jsou v něm umístěné. Incidentem není porucha technického zařízení např. UPS, které je osazeno v redundantní topologii.

Střední priorita – Incident B

Funkčnost služby nebo systému řešení nebo jeho částí je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz systému řešení nebo omezuje řádné užití služby. Tento incident neohrožuje bezprostředně dodávku služby, ale omezuje její využití z pohledu nekritických ukazatelů. Jedná se zejména o nedodržení teplotních mezí na sálech s koncovou technologií, či nedodržení mezí vlhkosti na sálech s koncovou technologií. Dále se typicky jedná o poruchu zařízení kritické technologie v redundantním provozu, kdy není bezprostředně ohrožena dostupnost koncové služby.

Nízká priorita – Incident C

Všechny incidenty, které nespadají do kategorie vysoká a střední. Incident neohrožuje dostupnost a provoz služby a není nutné jí odstranit ihned. Do této kategorie typicky spadá závada na podpůrné technologii (SHZ, CCTV, EKV a podobně).

1.4 Základní parametry SLA

SLA	BRONZE
Servisní pohotovost	5x9
Nepřetržitý dohled	NE
Telefonická asistence	5x9
HOT LINE 24x7x365	Ano
Proškolení obsluhy	1x ročně
Vedení provozního deníku	Ano

1.5 Parametry SLA pro poruchový servis

1.5.1 Parametry pro technologickou část (předměty servisu)

SLA			
Priorita incidentu (severita)	**Incident A**	**Incident B**	**Incident C**
Pickup Time	1 hod	1 hod	1 hod
Call Back	NBD	NBD	NBD
Response Time	NBD	2 BD	5 BD
Fix Time	2 BD	10 BD	ND
Repair time	ND	ND	ND

Přesný seznam předmětů servisu, které jsou zahrnuty do této nabídky, bude přílohou smlouvy o poskytování servisu.

1.5.2 Plán údržby

SLA – provádění úkonů	
Profylaktická prohlídka UPS	1x ročně
Profylaktická prohlídka motorgenerátoru	1x ročně
Profylaktická prohlídka klimatizačních a VZT jednotek	1x ročně
Pravidelná kontrola silových rozvodů NN	1x ročně
Pravidelné revize úniku chladiva klimatizačních jednotek stanovených zákonem č. 277/2007 Sb. o kontrole klimatických systémů	Ano
Čištění venkovních kondenzátorů sálových jednotek tlakovou vodou a chemií pro zajištění efektivity provozu (program Optimal)	1x ročně
Profylaktická prohlídka systému SHZ	1x ročně
Prohlídka slaboproudých a bezpečnostních systémů	1x ročně
Vypracování písemných protokolů z prohlídek a pravidelný reporting	Ano

1.5.3 Specifikace programů pravidelné preventivní údržby

Program Basic

Program Basic zahrnuje provedení minimálních úkonů roční údržby dle specifikace výrobce technologií, obsahuje tedy základní legislativní a normativní požadavky údržby, které jsou zpravidla nutné pro zachování záruky za instalovaných zařízeních.

Program Optimal

Program Optimal zahrnuje služby uvedené v programu Basic, plus všechny doporučené úkony vycházející z nejlepší praxe spol. Altron, a.s. Obsahuje test záložních baterií UPS, zkušební start MG s měřením startovací baterie a čištění venkovních kondenzátorů chladících jednotek dle harmonogramu alespoň 1x ročně tlakovou vodou a chemií pro jejich maximální účinnost. Pro zákazníka tento program poskytuje nejlepší poměr zachování dostupnosti / ceny a zároveň eliminuje četnost poruchového servisu.

Program HA (High Availability)

Program HA zahrnuje služby uvedené v programu Optimal, plus navýšení prováděných úkonů o hloubkové testy technologií v jejich provozních stavech. Obsahuje tedy zejména test MG do externí zátěže za účelem optimálního zatížení soustrojí při nízké vlastní zátěži, dále test baterií UPS do externí zátěže s kontinuálním měřením průběhu zátěžového testu a vypracováním protokolu o celkovém stavu bateriové sady. Zároveň jsou v ceně programu také preventivní výměny kritických dílů všech technologií pro zachování maximální dostupnosti a minimalizaci četnosti a závažnosti poruch.

1.6 KPI

Parametry KPI definují v závislosti na způsobu porušení smluvních SLA úroveň porušení a jednotku prodlení pro účely definice smluvních pokut, definovaných v servisní smlouvě.

1.6.1 Poruchový servis a servisní pohotovost

Oblast	Způsob porušení	Definice porušení dle SLA	
		Technologie & Monitoring	Jednotka prodlení
Pickup time	Nedojde k potvrzení převzetí incidentu v čase, stanoveném v SLA	Závažné	Hodina
Call Back	Překročení parametru Call Back	Kritické	1 BD

Response time	Překročení parametru Response time	Kritické	1 BD
Fix Time	Překročení parametru Fix Time	Kritické	1 BD
Servisní pohotovost	Služba není k dispozici	Kritické	1 BD
Telefonická asistence	Služba není k dispozici	Závažné	1 BD
HOT LINE	Služba není k dispozici	Závažné	Hodina

ALTRON, a.s.
Novodvorská 994/138
142 21 Praha 4, Česká republika
T +420 261 309 111
F +420 261 309 444

altron.cz@altron.net
www.altron.net
IČ: 649 48 251 – Městský soud Praha
oddíl B, vložka 3609