

# Příloha smlouvy – Technická specifikace

## Zadání

- komplexní péče o stávající provozovanou infrastrukturu, proaktivní a reaktivní support, který má za cíl zajistit péči a řádný chod prvků infrastruktury ve dvou datových centrech objednatele

## Seznam HW

Proaktivní a reaktivní support bude poskytován na tomto HW:

- HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server CZJ91504GQ
- HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server CZJ91504GR
- HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server CZJ91504GS
- HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server CZJ91504GT
- HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server CZJ91504GV
- HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server CZJ9140BN5
- HPE StoreOnce 5200 Base System CZ3915M201
- HPE StoreOnce 5200 48TB Cap Upg Kit CZ3915RYJG
- HPE StoreOnce 5200 48TB Cap Upg Kit CZ3915RYJH
- HPE StoreOnce 5200 48TB Cap Upg Kit CZ3915RYJJ
- HPE 3PAR 8400 2N+SW Storage Field Base CZ29150G52
- HPE 3PAR 8400 2N+SW Storage Field Base CZ29150G51
- HPE SN3000B 24/24 FC Switch CZC90535V1
- HPE SN3000B 24/24 FC Switch CZC90535UW
- HPE SN3000B 24/24 FC Switch CZC90535UV
- HPE SN3000B 24/24 FC Switch CZC90535UM

## Proaktivní support

Proaktivní support zahrnuje následující požadavky:

Tato služba je požadovaná pro účely:

- udržování IT infrastruktury v optimálním a funkčním stavu pravidelnými kontrolami a proaktivními zásahy
- zvýšení dostupnosti IT infrastruktury
- minimalizace neplánovaných výpadků a dopadů případných výpadků IT infrastruktury
- zrychleného řešení kritických situací objednatele

## Reaktivní support

Reaktivní support zahrnuje následující požadavky:

- Reaktivní podpora na HW je požadovaná na 12 měsíců a požadovaná úroveň odezvy je do 4 hodin od ukončení diagnostiky servisním střediskem v režimu 24x7
- Reaktivní podpora na SW je požadovaná na 12 měsíců v režimu 24x7 a včetně práva na nové verze
- V případě kritického incidentu HW (výrazná degradace funkčnosti provozované infrastruktury nebo úplný výpadek) poskytovatel zajistí okamžitou (do 15 minut) reakci na nahlášený servisní požadavek. To znamená, že do 15 minut od nahlášení servisního požadavku se případem začne zabývat technický expert certifikovaného servisního kanálu výrobce pro danou oblast
- V případě potřeby bude u kritického incidentu dedikovaný eskalační manažer, který bude v kontaktu s uživatelem. Bude formálně řídit řešení případu a bude koordinovat práci vyšších úrovní podpory
- Záruka HW včetně příslušné sw podpory zaregistrované u výrobce na objednatele. V případě fyzické opravy/výměny komponent, případně upgrade firmware, je požadován servisní zásah technika poskytovatelem v místě instalace
- Komunikace s kontaktním místem, technikem a Lx supportem v českém jazyce
- Stav záruky musí být možné kdykoliv ověřit přímo na online portálu výrobce, nebo dotazem na oficiální zastoupení výrobce v ČR
- nabízená reaktivní podpora na HW umožňuje objednateli užívat softwarové produkty typu firmware, microcode a softwarová záplata (patch), a dále přístup k L1, L2 a L3 podpoře pro všechny HP produkty uvedené v této příloze

V rámci reaktivního supportu je dále poskytovatel povinen zajistit:

- pravidelné kontroly verzí FW a jejich povyšování
- kontroly monitoringu HW
- konzultace související s nabízeným HW
- provozní porady – 2x ročně, on-site provozní porada objednatele s přiděleným týmem
- vypracování a průběžnou údržbu dokumentu, který bude obsahovat detaily plánovaných i dodaných činností – Plán podpory

- průběžnou kontrola HW monitoringu – funkčnost HW monitoringu bude pravidelně kontrolována, monitoring musí být schopen automaticky zaslat informaci o HW problému přímo výrobcí zařízení
- FW analýzu nabízeného HW a implementace nových verzí – minimálně 2x ročně, analýza aktuálního stavu a verzí FW, kontrola doporučení a „best practices“ výrobce, kontrola vydaných „advisories“ výrobce, doporučení a implementace závěrů analýzy (povýšení verzí FW)
- analýza příčin problémů – v případě kritického výpadku, je požadován detailní popis procesu analýzy jednoznačných příčin (root cause analysis)
- analýzu rizik a návrhy neustálého zlepšování – bude poskytováno průběžně
- vzdálený přístup na portál výrobce – možnost stažení aktualizací, sledování aktuálních servisních požadavků.

Poskytovatel dále zajistí volné konzultační dny:

- poskytovatel zajistí objednateli 3 člověkodny ročně po celou dobu poskytování předmětu plnění dle této smlouvy, které budou k dispozici objednateli pro konzultace nebo technické činnosti nad rámec výše uvedených činností. Tyto dny budou čerpány po dohodě smluvních stran.