

## Príloha č. 1 Výzvy: Opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je zabezpečenie pozáručného servisu pre nižšie špecifikovaný hardvér dátových úložísk t. j. oprava alebo výmena chybného dielu alebo celého zariadenia.

### Popis :

HPE Complete Care custom services

Zabezpečenie komplexného pohľadu na prostredie interného informačného systému a zabezpečenie kompatibility jednotlivých komponentov riešenia.

Prístup k zdrojom na riešenie technických eskalácií a náhradným dielom na Slovensku.

- Proaktívna identifikácia problémov a poradenstvo v oblasti zmiernovania rizík
- Prístup k odborníkom HPE, ktorí pomáhajú znížiť riziko, zvýšiť produktivitu, riešiť vysoké pracovné zaťaženie a vznikajúce projekty a uvoľniť čas zákazníka na sústredenie sa na strategické obchodné ciele
- Prednostný prístup k odborníkom HPE, ktorí poznajú prostredie zákazníka a môžu pomôcť rýchlo vyriešiť akékoľvek kritické problémy
- Flexibilné možnosti proaktívnej podpory poskytované odborníkmi HPE, ktorí dopĺňajú schopnosti zákazníka a umožňujú zákazníkovi sústrediť sa na iné priority
- Pokročilé vzdialené technológie a nástroje navrhnuté na zníženie prestojov a zvýšenie productivity
- Pridelený tím zameraný na IT prostredie zákazníka a obchodné ciele, ktorý poskytuje jediné kontaktné miesto v rámci HPE.

Technické vlastnosti	Minimálne požadované parametre										
<b>Prevádzkované komponenty</b>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">HPE 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base</td> <td style="width: 30%;">CZ33308795</td> </tr> <tr> <td>HPE 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base</td> <td>CZ33308796</td> </tr> <tr> <td>HPE 3PAR StoreServ 7400 4-N Storage Base</td> <td>CZ33308797</td> </tr> <tr> <td>HPE 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base</td> <td>CZ34514773</td> </tr> <tr> <td>HPE 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base</td> <td>CZ34514773</td> </tr> </table>	HPE 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base	CZ33308795	HPE 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base	CZ33308796	HPE 3PAR StoreServ 7400 4-N Storage Base	CZ33308797	HPE 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base	CZ34514773	HPE 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base	CZ34514773
HPE 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base	CZ33308795										
HPE 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base	CZ33308796										
HPE 3PAR StoreServ 7400 4-N Storage Base	CZ33308797										
HPE 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base	CZ34514773										
HPE 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base	CZ34514773										
<b>Hodnota / charakteristika</b>	<p>Na obdobie 12 mesiacov</p> <p>servisné okno 9x5 od 8:00 do 17:00 v pracovné dni, odozva</p> <p>v nasledujúci pracovný deň + ponechanie vadných diskov po oprave zákazníkovi</p>										
<b>Zabezpečenie pozáručného servisu pre špecifikovaný hardvér sieťových zariadení</b>	<p>Zabezpečenie pozáručného servisu pre špecifikovaný hardvér sieťových zariadení, t. j. oprava alebo výmena chybného dielu alebo celého zariadenia.</p> <p>IKT infraštruktúrou Objednávateľa sa pre účely tejto rozumie HW špecifikovaný podľa funkčnej a technickej špecifikácie predmetu zákazky.</p> <p>Proaktívnu a reaktívnu podporou sa rozumie služba Dodávateľa, ktorá zaužívanými postupmi a činnosťami v rámci ITSM zabezpečí predchádzanie vzniku incidentov v IKT, identifikáciu príčin incidentu (root cause analysis), komunikáciu s výrobcou HW na odstránenie incidentu v stanovenom čase tak, aby nedošlo k prerušeniu služieb poskytovaných Objednávateľom. Pokiaľ incident znamená</p>										

	nedostupnosť služieb, Dodávateľ musí zabezpečiť všetky poskytované činnosti a postupy tak, aby nemal dopad na produkčnú prevádzku.
	Predmetom poskytovania servisu hardvéru je Hardware maintenance Onsite Support.
	Telefonická podpora pri riešení hardvérových problémov, diagnostika problému prostredníctvom vzdialeného prístupu (výlučne pomocou šifrovaného pripojenia a/alebo RSA token, ďalej len ako „vzdialený prístup“). Hardvérové problémy sú nahlasované telefonicky alebo elektronicky počas zvoleného časového pokrytia.
	Poskytovanie servisu hardvéru v mieste inštalácie – OnSite.
	Dodávateľ poskytne nástroje a materiál, potrebný k udržiavaniu hardvérových produktov v dobrých prevádzkových podmienkach prostredníctvom nutnej výmeny alebo opravy komponentov.
	Servisné pokrytie – 9x5, Pondelok – Piatok, od 8:00 do 17:00 hod., okrem štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja. Servisné pokrytie špecifikuje dobu, počas ktorej sú tieto služby k dispozícii.
	Doba odozvy Next Business Day v mieste zákazníka – Dodávateľ uskutoční servisný zásah nasledujúci pracovný deň od telefonického a/alebo písomného nahlásenia a registrácie problému.
	Doba opravy začína v okamihu kedy je servisná požiadavka zaregistrovaná v stredisku podpory poskytovateľa a končí oznámením poskytovateľa o tom, že je hardvér opravený.
	Oprava je považovaná za ukončenú, akonáhle Dodávateľ overí, že nefunkčnosť hardvéru bola odstránená alebo bol obnovený prístup k dátam Objednávateľa.
	Dodávateľ môže podľa vlastného uváženia dočasne alebo trvale vymeniť produkt tak, aby dodržal záväzný čas opravy.
	Náhradné produkty môžu byť nové alebo ekvivalentné novým z hľadiska výkonnosti.
	Nepretržitá práca na probléme – od okamihu začatia servisného zásahu budú práce (buď priamo na mieste alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu) vykonávané tak dlho, pokiaľ nebudú produkty uvedené do funkčného stavu, alebo pokiaľ sa nedosiahne primeraného pokroku. Práce môžu byť dočasne prerušené, pokiaľ bude potrebné zabezpečiť ďalšie/náhradné diely alebo zdroje. Práca bude obnovená po ich nadobudnutí.
	Riadenie eskalácie – koordinácia eskalácie problémov.
	Záväzok Dodávateľa poskytovať rovnakú/adekvátnu podporu služby aj v prípade, že počas trvania plnenia predmetu zákazky

	došlo k výmene hardvérového zariadenia z dôvodu havárie alebo ako výsledok proaktívnej činnosti.
--	--