**Příloha Výzvy č. 4 Bližší specifikace předmětu plnění**

1. **Jednorázové činnosti**
2. **Licence eSight**

V rámci podpory monitorovacího nástroje eSight zadavatel požaduje dodat následující licence pro aktuálně monitorované prvky:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Part Number** | **Model** | **Popis** | **Počet ks** |
|  | | |  |
| **eSight** | | |  |
| **eSight V300R008** | | |  |
| 88063856 | NSHSPLATFMS1 | eSight Platform, 1 Year Subscription and Support | 1 |
| 88063859 | NSHSSNWMGRS1 | eSight Network Management License, 1 Year Subscription and Support, 1 Device | 4 |
| 88063878 | NSHSSEVMGRS1 | eSight Server Management License, 1 Year Subscription and Support, 1 Device | 21 |
| 88063944 | NSHSSTRMGRS1 | eSight Storage Management License, 1 Year Subscription and Support, 1 Device | 4 |

Počet kusů odpovídá podpoře na období 1 rok.

1. **Průběžně prováděné a pravidelné měsíční činnosti**

Součástí průběžně prováděných činností požaduje zadavatel pro všechny níže uvedené podpory

* Provoz kontaktního místa prostřednictvím webové aplikace, emailu nebo telefonní hot-line v českém jazyce zdarma nebo za běžný účastnický tarif

1. **Podpora nástroje eSight**

* Průběžná kontrola dostupnosti služby

1. **Podpora monitorovacího nástroje Zabbix**

* Průběžná kontrola dostupnosti služby
* Průběžná kontrola logů monitoringu
* Zajištění služeb servisní podpory pro řešení SW vad, včetně identifikace a analýzy v režimu 5x12 (SLA pro servisní model „Incident“)
* Průběžný report plnění SLA

1. **Podpora pro produkty Huawei technologies**

* Vzdálená správa veškerého Huawei Hardware, který je využíván v prostředí Správy železnic, např. Servery RH2288H v3, SAP servery RH5885H v3, disková pole Huawei OceanStor 5300 v3, 5500 v3, 5800 v3, včetně SAN switchů Cisco MDS9148
* Rekonfigurace diskových polí na úrovni Hardware tzn. úprava Skladby diskové kapacity, úprava parametrů Diskových domén a diskových pools, úprava mapování disků směrem k serverům nebo úprava konfigurace Active-Active storage clusteru
* Reaktivní support na výše zmiňované hardware platformy dle stanovených SLA (registrace servisního ticketu a komunikace se servisním střediskem výrobce, koordinace výměny náhradních dílů se zadavatelem a výrobcem)
* Průběžná proaktivní kontrola dostupných nových verzí firmware k výše zmiňovaném Hardware a Software, okamžité upozornění zadavatele na takové verze, které obsahují opravu kritické chyby
* Monitoring stavu maintenance jednotlivých prvků a doporučení k obnově v dostatečném předstihu
* Průběžný report plnění SLA, provedených činnostech a řešených incidentech

1. **Pravidelné půlroční činnosti**

* Revize a případný update firmware výše zmiňovaného Hardware a Software
* Revize a případný update vzdáleného managementu serverů iBMC
* Revize a případný update mutlipathing SW

Veškeré updaty, rekonfigurace, apod. budou prováděny pouze se souhlasem zadavatele

1. **Pravidelné roční činnosti**

* Profylaxe spravovaného HW, vždy k výročí platnosti smlouvy (přesný termín profylaxe dle dohody s odběratelem služby)

1. **Individuálně objednávané činnosti**

* Základní nastavení a konfigurace spravovaného SW
* Instalace nových a aktualizace stávajících šablon
* Tvorba vlastních šablon na míru
* Aktualizace a instalace nových verzí vlastní aplikace
* Spolupráce se zadavatelem při připojování nových systémů do dohledového systému
* Nastavení a rekonfigurace spravovaného HW dle požadavků zadavatele
* Ostatní činnosti rozvoj systémů, konzultace

Všechny požadavky jsou řešeny v režimu 5x8 (SLA pro servisní model „Požadavek“). Reportování požadavků bude prováděno v rámci pravidelných měsíčních reportů v odstavci A.

1. **Požadované parametry SLA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Servisní model** | **Dostupnost** | **Doba provozu** | | **Doba zpracování incidentu** | **Doba řešení incidentu priority A** | **Doba řešení incidentu priority B** | **RTO** | **RPO** | **Doba zpracování požadavku** | **Doba řešení požadavku kategorie A** | **Doba řešení požadavku kategorie B** |
| Incident | 99.5% | 5x12 |  | 1 hod | 6 hod | 12 hod | 4 hod | < 5 min | N/A | N/A | N/A |
| Požadavek | 99.5% | 5x8 | (8-16) | N/A | N/A | N/A |  |  | 1 PD | 2 PD | 5 PD |

Legenda:

Zadavatel rozlišuje tyto kategorie incidentů:

**Priorita A** – Celý systém nebo jeho hlavní části nejsou funkční. Je bezprostředně ohrožen provoz a fungování zadavatele.

**Priorita B** – Některé z hlavních částí prostředí či funkčností systému nejsou funkční, nebo výkon prostředí omezuje fungování zadavatele.

Zadavatel rozlišuje tyto kategorie požadavků:

**Priorita A** – Prioritní úprava prostředí, která ze své povahy nesnese odkladu. Např.: Nasazení kritické bezpečnostní opravy systému.

**Priorita B** – Běžný požadavek na servisní zásah.

**Změnový požadavek** – Bez stanovené doby řešení. Změna je vždy vyhodnocena a naplánována individuálně.

\*Výše uvedené SLA nemusí pokrývat řešení SW vad produktu, u kterých je vyžadována softwarová úprava ze strany výrobce. V takových případech bude oprava provedena ihned po poskytnutí opravené verze SW výrobcem.