# 1. Předmět plnění

Předmětem plnění je prodloužená záruka výrobce – ProSupport, stávajících diskových polí DELL EMC Unity 300 se sériovými čísly: CKM00200300575 a CKM00200300577.

# 2. Popis současného stavu

## 2.1. Popis stávajícího HW prostředí

Síťová vrstva je postavena na technologii Extreme Fabric Connect. V TCK je použita čtveřice přepínačů Extreme VSP 7400 a dvojicí Extreme 5420M propojené 100/25 GE linky a mezi Datacentry 40GE linky. Páteřní přepínače jsou dvojice přepínačů Extreme VSP 7400. Nacházejí se v rozvodných místnostech v budově A a B a jsou propojeny přes 40GE linky. Páteřní přepínače mají propojení do přepínačů Datacenter rovněž přes 40 GE a dále agregují linky z přístupových přepínačů z rozvodných míst jednotlivých budov areálu na rychlosti 10 Gbit/s. TCK je do RKI připojeno prostřednictvím redundantních centrálních prvků HPE 5900-AF. Distribuční a přístupová vrstva síťové infrastruktury využívá síťové prvky Extreme 5320 pro budovu A a B na technologii Extreme Fabric Connect. Pro bezdrátovou komunikaci jsou využívány prvky Extreme Networks AP 310i a Extreme Control Appliance, což je řídící, správní a dohledový prvek bezdrátové sítě ve formě virtuální appliance ve virtualizaci VMware vSphere.

## 2.2. Popis stávajícího SW prostředí

- Systémové služby jsou provozovány převážně na platformě Microsoft, jde zejména o následující systémy:

* Microsoft Windows Server Datacenter a Standard
* Microsoft SQL Standard
* Microsoft Exchange Standard
* Microsoft 365

- Verze systémů Microsoft jsou průběžně aktualizovány v konzervativním režimu, tj. jsou udržovány cca. 1-2 verze za aktuální verzí.

- Pro doručování aplikací uživatelům jsou využívány technologie Microsoft Remote Desktop Service.

- Primární adresářovou službou je Active Directory provozovaná na redundantních replikovaných řadičích, které zajištují také služby DNS a DHCP.

- K ukládání sdílených souborů je kromě prostředků Windows serveru využívána NAS funkcionalita diskového pole Dell Unity.

- Virtualizační platformou TCKK je VMware vSphere 7 Enterprise+ řízená jedním vCentrem. Jsou implementovány a využívány pokročilé funkce vSphere – High availability, Dynamic Resource Scheduler, vMotion, virtuální switche apod.

## 2.3. Popis servisních oken

TCKK nemá pevně definovaná pravidelná servisní okna. Aplikace aktualizací a oprav provádějí zaměstnanci KÚKK dle potřeby a s přihlédnutím k minimalizaci omezení uživatelů.

# 3. Rozsah služby

- Nepřetržitý přístup (včetně svátků) k organizaci zákaznického servisu a podpory Dell Technologies s cílem pomoci při odstraňování problémů s produkty,

- Služby technika na místě nebo dodávka náhradních dílů na místo instalace nebo jiné místo podnikání zákazníka schválené společností Dell Technologies,

- Náhradní díly, komponenty, pokud je to nutné k vyřešení nebo prevenci problému,

- Platformy ProSupport AIOps zahrnují služby APEX AIOps Infrastructure Observability, TechDirect a MyService 360 povolené prostřednictvím softwaru pro připojení, například brány Secure Connect Gateway, a přinášejí mimo jiné následující výhody:

o Proaktivní zjišťování potíží a automatizované vytváření případů

o Prediktivní detekce selhání hardwaru

o Samoobslužné vytváření případů

o Samoobslužná expedice dílů

o Bezpečnostní zpravodaje společnosti Dell

o Hodnocení kybernetického zabezpečení služby APEX AIOps Infrastructure Observability

## 3.1. Podrobný rozsah záruční listiny

- GLOBÁLNÍ TECHNICKÁ PODPORA

Zákazník má možnost obrátit se na společnost Dell Technologies prostřednictvím telefonu nebo webového rozhraní kdykoli (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) kvůli nahlášení problému se zařízením nebo softwarem. Telefonické hovory budou přesměrovány na kontaktní osobu vzdálené technické podpory, která poskytne pomoc při řešení problému. Automatické vytváření případů je k dispozici, pokud byla platforma AIOps platforms nastavena prostřednictvím brány Secure Connect Gateway.

- ODEZVA NA PRACOVIŠTI

Dell Technologies vyšle po izolaci problému oprávněného pracovníka na místo instalace, aby pracoval na problému, na základě svého rozhodnutí, že je odezva na pracovišti nezbytná. Zahrnuto pouze pro zařízení. Cíl úvodní odezvy na pracovišti je 4-Hour On-site Response (Čtyřhodinová odezva na pracovišti). Výrobce garantuje reakci na nahlášení incidentu, „response time“, neboli odezvu do 4 hod od nahlášení. Pro podporu výrobce v úrovní „4-hour On-site Response“ na HW s označením „mision critical of infrastructure“ je požadována rekce technické podpory přímo od výrobce v odpovídající technické úrovní pro neodkladné vyřešení incidentu.

• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně, včetně svátků.

• Dodání náhradních dílů bude probíhat dle, mandatorních podmínek výrobce Dell, specifikováno, dle typu technického supportu.

- PLATFORMY PROSUPPORT AIOPS

AIOps je umělá inteligence (AI) pro provoz IT. Odkazuje na strategické využití technologií umělé inteligence (AI), strojového učení (ML) a strojového odvozování (MR), které zjednodušují procesy a optimalizují využití zdrojů IT u zákazníka. Platformy ProSupport AIOps zahrnují služby APEX AIOps Infrastructure Observability, TechDirect a MyService 360.

- NÁHRADNÍ DÍLY

Společnost Dell Technologies poskytuje náhradní díly, jestliže to Dell Technologies považuje za nezbytné.

- PROAKTIVNÍ VÝMĚNA DISKU HDD a SSD

Jestliže před dosažením úrovně trvanlivosti dosáhne disk SSD limitu úrovně trvanlivosti (stanoveného společností Dell) nebo jej překročí, má zákazník právo na náhradní disk SSD. „Úroveň trvanlivosti“ znamená průměrnou životnost způsobilého disku SSD. „Limit úrovně trvanlivosti“ představuje okamžik v průběhu životnosti disku SSD (stanovené společností Dell), v němž u disku vzniká nárok na výměnu – například při dosažení 95 % úrovně trvanlivosti. Limity úrovně trvanlivosti se liší.

- PRÁVO NA NOVÉ VERZE SOFTWARU

Společnost Dell Technologies poskytuje práva na nové verze softwaru, které budou obecně zpřístupňovány společností Dell Technologies.

- NEPŘETRŽITÝ VZDÁLENÝ MONITORING A OPRAVY

Určité produkty budou automaticky a samostatně kontaktovat Dell Technologies, aby poskytly údaje, které pomohou Dell Technologies při určování problémů. Dell Technologies podle potřeby přistupuje vzdáleně k produktům, aby provedla další diagnostiku a poskytovala vzdálenou podporu. Je součástí pro produkty, které mají bránu SCG, nebo jiné nástroje pro připojení s podporou společnosti Dell, pro vzdálené monitorování a technologii dostupnou od společnosti Dell Technologies. Podrobnosti o nástroji SCG výše naleznete v části věnované platformě AIOPs. Jakmile bude společnosti Dell Technologies oznámen nějaký problém, budou se uplatňovat stejné cíle odezvy pro globální technickou podporu a odezvu na pracovišti jako výše popsané cíle.

## 3.2. Obecné požadavky a parametry

- Pokud dodavatel vyžaduje k realizaci speciální nástroje, přípravky a spotřební materiál, musí jejich pořízení zahrnout ve své nabídce v potřebném rozsahu a v rámci nabídnuté ceny.

- Pokud dodavatel vyžaduje využití konkrétních softwarových produktů a jím zvolený přístup k realizaci zadání je na takových konkrétních řešeních závislý, musí jejich pořízení zahrnout ve své nabídce v potřebném rozsahu a v rámci nabídnuté ceny.

- Pokud dodavatelem nabízené řešení vyžaduje komponenty či služby neobsažené v požadavcích zadání, zahrne dodavatel do své ceny všechny náklady na jejich pořízení, instalaci, konfiguraci a další služby potřebné pro uvedení do provozu, přičemž nesmí překročit předpokládanou hodnotu zakázky.

## 3.3. Způsob kontaktování podpory:

- Podpora po internetu, e-mailu a chatu dostupného na webových stránkách Dell Technologies (chat a dostupná e-mailová podpora pro zvolené produkty jsou na adrese www.dell.com/contactus)

- Telefonické žádosti o podporu: k dispozici nepřetržitě (včetně svátků).