

#### **PŘÍLOHA č. 4 – SPECIFIKACE SLUŽEB**

##### **Post-implementační podpora zahrnuje:**

- SPOC (Single Point Of Contact) ... jedno kontaktní místo pro zadávání požadavků
- podpora při řešení provozních problémů se systémem
- podpora při řešení drobných uživatelských požadavků
- poskytnutí know-how v oblasti Microsoft Exchange Serveru 2013 a KempMasteru

Služba bude poskytována s max. časovou dotací 3 MD za měsíc po dobu trvání této smlouvy

##### **Doplňkové služby (oblasti)**

- pomoc se změnou konfigurace systému
- analýza a návrh řešení nových požadavků uživatelů
- příprava skriptů např. pro automatizaci pravidelných úkolů
- analýza a návrh řešení pro úpravy podpůrných technologií, např. ActiveDirectory, VMware, apod.

Tyto služby budou účtovány podle skutečně odpracovaného času

Cena 1 MD – senior technický specialista/architekt řešení **[DOPLNIT]**, - Kč bez DPH.

##### **Kontakty pro hlášení požadavků:**

- tel.: **[DOPLNIT]**
- e-mail: **[DOPLNIT]**

##### **Reakce na nahlášený požadavek:**

- webovým zákaznickým portálem – do 30 min. od zadání požadavku
- e-mailové hlášení – do 2 hod. od přijetí e-mailu
- obsluha (7×24)
- objednatel je oprávněn hlásit požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.