**Příloha č. 1 č. 24//1050**

**Technická specifikace**

Ve věci poskytování servisních služeb systémů Trellix, Wallix a SecurEnvoy SecureIdentity zadavatel požaduje následující:

* Požadavky uživatele budou evidovány a sledovány v systému pro hlášení požadavků – HELP DESK
* Poskytovatel je povinen vést evidenci servisních zásahů
* Režim poskytované podpory:
  + v pracovní době 5x8, tj. 7:00 – 15:00 běžná podpora
* Lhůty pro zahájení, řešení a ukončení požadavku na základě kategorizace požadavku dle naléhavosti:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorizace**  **požadavku** | **Výchozí doba reakce**  (doba zahájení zpracování požadavku) | **Doba zahájení řešení**  (od zpracování požadavku) | **Maximální doba zpracování**  (od nahlášení požadavku) |
| 1 = kritická (závada má zásadní vliv na činnost a neexistuje náhradní řešení) | do 30 minut | do 1 hodin | 12 hodin |
| 2 = střední (*činnost je silně omezena, ale existuje náhradní řešení – činnost pokračuje v omezeném provozu*) | do 1 hodin | do 12 hodin | 1 pracovní den |
| 3 = nízká (*závada nemá zásadní vliv na aktuální činnost*) | do 4 hodin | 2 pracovní den | 5 pracovních dni |

* Hot-line telefonické konzultace budou do 30 min budou poskytovány zdarma
* Uchazeč musí ve svých vlastních prostorách a na svoje náklady zřídit a po dobu trvání smlouvy mít k dispozici (případně zajistit u VAD distributora pro ČR) testovací prostředí na servisované technologie
  + - Testovací prostředí musí zahrnovat:
      * předinstalované a provozované výše uvedené technologie včetně centrální správy
      * adresářovou strukturu s Active Directory
      * MS Exchange
    - Testovací prostředí musí být dostupné pro řešení troubleshooting i koncepčních otázek. Za účelem ověření navrhovaného řešení Uchazeč poskytne na požádání pracovníkem Zadavatele přístup k tomuto testovacímu prostředí pomocí vzdáleného šifrovaného přístupu.

Zadavatel nevyžaduje, aby prostředí bylo vyhrazené jen pro Zadavatele.

Cena:

1. Hodinová sazba za realizované práce: xxx, - Kč bez DPH

Cena zahrnuje veškeré náklady spojené s poskytováním servisních služeb.