**Příloha č. 1 smlouvy**

***Specifikace, rozsah a ceník servisních služeb***

*Základní podmínky plnění předmětu zakázky:*

**Obsahem servisních služeb je:**

1. **Podpora serverových technologií**

* práce a servisní zásahy při řešení problémů na základě objednávky žadatele
* garantovaná doba zahájení servisního zásahu
* předmětem servisu je:
  + spolupráce při údržbě systémových logů podle doporučení Microsoft.
  + spolupráce při modifikaci AD podle aktuálních požadavků.
  + spolupráce při údržbě souborového systému z hlediska souborových chyb, chyb diskového subsystému i z hlediska obsazenosti diskového prostoru
  + spolupráce při konfiguraci a údržbě serverů a serverových aplikací (MS SQL 2000 a vyšší, MS Exchange 2016 a vyšší, Windows server 2008 a vyšší, DFS, tiskových serverů, RADIUS, NPS, certifikační autority, apod.)
  + kontrola funkčnosti WSUS. Spolupráce při provádění inovací a aktualizací SW vybavení podle doporučení firmy Microsoft.
  + spolupráce při údržbě clusterů
  + spolupráce při údržbě proxy serverů SQUID a reverzní proxy
  + spolupráce při řešení problémů spojených se zálohami a případně obnovami dat (Symantec BackupExec).
  + spolupráce při údržbě doménových politik, skriptů a serverů
  + instalace, konfigurace a údržba systémů Linux

1. **Servis komunikační infrastruktury**

Aktivní spoluúčast na řešení problémů:

* dostupnost koncových lokalit, spolupráce při odstraňování kolizních stavů WAN a LAN sítí v areálech DPMB, podpora při jednání s poskytovateli připojení
* podpora při jednání s externími společnostmi poskytujícími komunikační služby v rámci připojení platebních a pokladních terminálů předprodejů jízdních dokladů
* konfigurace a údržba bezdrátových sítí WiFi
* konfigurace a údržba VPN
* konfigurace a údržba aktivních prvků datových sítí (Cisco, Dell, Mikrotik, NETGEAR)
* prvotní vytvoření a udržování dokumentace síťového prostředí

**Kvalifikační předpoklady:**

* požadujeme minimálně dva pracovníky s kvalifikací pro správu aktivních prvků Cisco, které doloží příslušnými certifikáty (minimálně CCNA)

**Parametry poskytování servisní podpory:**

* nebude požadována pravidelná profylaxe, pouze dle požadavků zadavatele
* režim poskytování podpory:
  + v pracovní době 5x13, tj. 6:00 – 19:00 běžná podpora
  + 7x24 pohotovost
* 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 2 hodin | 1 pracovní den | 3 pracovní dny |
| Hot-Line požadavek (telefonická/e-mailová konzultace) | do 30 minut | do 1 hodiny | 12 hodin |

* požadované způsoby zadávání požadavků:
  + Helpdesk systému poskytovatele
  + telefonické nahlášení na kontaktní telefonické číslo v případě ohrožení provozu informačních technologií (vzniklá závada neumožňuje náhradní řešení)
* na každý plánovaný servisní zásah bude vystavena objednávka s předběžnou cenovou kalkulací
* v případě neodkladného a zdůvodněného servisního zásahu, kdy je ohrožen provoz informačních technologií mající zásadní vliv na provoz podniku a neexistuje náhradní řešení, bude servisní zásah zahájen okamžitě po telefonickém nahlášení kontaktní osobě a objednávka bude řešena v jeho průběhu
* poskytovatel je povinen vést evidenci servisních zásahů
* zúčtovací jednotka je 30 minut
* k faktuře je nutné doložit výkaz o rozsahu skutečně poskytnutých služeb odsouhlasený objednatelem

Cena:

1. Měsíční poplatek za pohotovost: xxx Kč bez DPH
2. Hodinová sazba specialisty za realizované práce: xxx Kč bez DPH

Cena zahrnuje veškeré náklady spojené s dodávkami vč. dopravy a instalace v místě dodání.