**Příloha č. 4 – Technická specifikace**

Předmětem plnění této veřejné zakázky je:

1. post-implementační podpora mailového systému s technologií Microsoft Exchange Server 2016 s aktuálními počty schránek:

* *osobní schránky 2700;*
* *sdílené schránky 400;*
* *distribuční seznamy 1700.*

1. doplňkové služby týkající se technologie Microsoft Exchange Server 2016.

**Post-implementační podpora zahrnuje**:

- poskytnutí SPOC (Single Point Of Contact) … - jedno kontaktní místo pro zadávání požadavků, které může objednatel zasílat přes webové rozhraní, emailem nebo telefonicky;

- podporu při řešení provozních problémů se systémem;

- podporu při řešení drobných uživatelských požadavků;

- poskytnutí know-how (znalostí, zkušeností a postupů, které poskytovatel získal během jiných podpor a instalací) v oblasti Microsoft Exchange Serveru 2016 a KempMasteru.

(Odhadovaný rozsah poskytování služby post-implementační podpory: max.3 MD za měsíc.)

**Reakce na nahlášený požadavek u post-implementační podpory:**

* 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. Poskytovatel je povinen vyřešit požadavek v termínu dohodnutém smluvními stranami.

**Doplňkové služby (oblasti) zahrnují:**

* pomoc se změnou konfigurace systému;
* analýzu a návrh řešení nových požadavků uživatelů;
* přípravu skriptů např. pro automatizaci pravidelných úkolů;
* analýzu a návrh řešení pro úpravy podpůrných technologií, např. ActiveDirectory, VMware, apod.

Cena za tyto služby bude účtována podle skutečně odpracovaného času.

Objednatel poptává čerpání doplňkových služeb nejvýše v rozsahu 24 MD za celou dobu trvání smlouvy.

**Reakce na nahlášený požadavek u doplňkových služeb:**

* webovým zákaznickým portálem – do 2 pracovních dnů od zadání požadavku
* e-mailové hlášení – do 2 pracovních dnů od přijetí e-mailu
* obsluha (7×24)

Objednatel je oprávněn hlásit požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně. Poskytovatel je povinen vyřešit požadavek v termínu dohodnutém smluvními stranami.

**Kontakty pro hlášení požadavků:**

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