**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 služba 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.