

Služba Odborná podpora představuje telefonickou, písemnou či místní podporu zadavatele při řešení odborných konzultací jako je:

- Konzultační podpora pro řízení SAM
- Licenční konzultace software
 - Konzultace k dodržení licenčních podmínek provozu, zabezpečení:
 - Terminálové prostředí
 - Řízení přístupů vyžadované pro smíšené licencování User a Device CAL, CAL a Core
- Technologické poradenství, architektura, zavedení
 - Odborné konzultace v oblasti produktů Microsoft (primárně Windows, Windows Server, Exchange, Skype for Business, SQL, ale i další)
 - Návrh architektury nových řešení a migrace na nové verze
 - Podpora zavádění a adopce nových technologií uživateli
 - Technické konzultace dle potřeb zadavatele
 - Cloudové architekturní a implementační práce
- Advisory Services Microsoft
 - Licenční konzultace
 - Výběr vhodného licenčního modelu
 - Porovnání a vyhodnocení navrhované řešení (Cloud, Databáze, ...)
 - Specifikace dle potřeb zadavatele
- Přehled o novinkách v licenčním světě e-mailem v rozsahu cca 12x za rok

Čerpání služby:

- Poskytování Servisních služeb:
 - vzdáleným přístupem: Ano
 - v sídle Zákazníka: Ano
- Dostupnost Technické podpory:
 - dny v týdnu: 5 (pondělí-pátek)
 - hodin denně: 8 standardně, reakce na incidenty viz SLA níže

poskytováno od 9:00 do 17:00 hodin

- Reakční doba pro zahájení řešení:

Označení	DzNPD – 5x8
Kategorie požadavku	Odborná podpora
Popis SLA	Odborná podpora je poskytována 5 dnů v týdnu, 8 hodin denně, s povinností započítání řešení do konce následujícího pracovního dne, po elektronickém nebo telefonickém zadání požadavku.

Termín plnění služby

Od 1.1. 2017 do 31.12.2017

Rozsah a cena

Název položky	Cena za službu
Odborná podpora v rozsahu 120 hodin + SLA	180 000,- Kč
Služba Odborná podpora – sazba za 1 hodinu	1 750,- Kč

