

Technická specifikace – rozsah podpory

Předmětem poptávkového řízení je zajištění servisní podpory na stávající 1ks appliance která zajišťuje sběr hlášení z připojených síťových zařízení (**LOGM-48TB-D – HW obnova je součástí zadání**).

Požadováno je zajištění provozní servisní podpory systému a telefonických konzultací poskytovaných v českém jazyce na českém telefonním čísle po **dobu 5 let v rozsahu 2MD/měsíčně**.

Servisovaný HW	Počet ks
LOGM-L-EOS-HW-replacement	1
LOGM-L-RNWL-1Y(podpora výrobce na 1 rok)	5

Rozsah podpory (2MD/měsíčně):

- Režim podpory : 5x8x4 (běžné pracovní dny, v běžné pracovní době, servisní odezva 4h)
- Údržba instalační a provozní dokumentace
- Řešení případných problémů na vyžádání provozovatele
- Instalace a konfigurace (při přechodu na nové verze produktů)
- Doporučené postupy a řešení
- Product info - zasílání informací o novém HotFix, SP nebo aktualizací
- Kontrola systému na místě (profylaxe) v rozsahu 1MD/měs. (započítává se do celkového rozsahu podpory)
- Možnost vzdáleného připojení (VPN)
- Konzultace
- Měsíční report (email) o čerpání podpory