

Špecifikácia predmetu Zmluvy

Služby Microsoft Premier Support

Predplatené služby Premier Support

Služby Premier Support zahŕňajú:

- Reaktívne služby
- Proaktívne služby
- TAM – riadenie podpory zákazníka

Rozsah predplatených služieb Premier Support v zmysle čl. 3 bod 3.2.1 Zmluvy

Tabuľka 1

Komponenta	Popis	Microsoft Premier Support	Microsoft Premier Support	Microsoft Premier Support
		Rok 1.	Rok 2.	Rok 3.
Proaktívne služby	Proaktívne služby zamerané na kontrolu stavu infraštruktúry	Offline Assessment for Exchange Server + remediácia	Offline Assessment for System Center Configuration Manager + remediácia	Offline Assessment for Active Directory + remediácia
	Asistenčná podpora	zahrnuté	zahrnuté	zahrnuté
	Workshopy zamerané na základné technológie	zahrnuté	zahrnuté	zahrnuté
Reaktívne služby	Hodiny na riešenie problémov	65	65	65
	Podpora pre kritické situácie	zahrnuté	zahrnuté	zahrnuté
	Rýchle podporné služby u zákazníka	zahrnuté	zahrnuté	zahrnuté
	Pravidelné reporty	zahrnuté	zahrnuté	zahrnuté
Riadenie podpory zákazníka (TAM)	Profilácia zákazníka a reporty	zahrnuté	zahrnuté	zahrnuté
	Organizácia a plánovanie zdrojov	zahrnuté	zahrnuté	zahrnuté
	Technické konzultácie	zahrnuté	zahrnuté	zahrnuté
	Pravidelné reporty	zahrnuté	zahrnuté	zahrnuté
	Úroveň podpory	Vyhradená	Vyhradená	Vyhradená
	Manažovanie eskalácie problémov	24x7	24x7	24x7
	Manažovanie služieb poskytovaných u zákazníka	zahrnuté	zahrnuté	zahrnuté
Informačné služby	MS Premier Online	zahrnuté	zahrnuté	zahrnuté

Človekohodina (MH) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto zmluvy je 1 človekohodina.

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda o poskytovaní služieb Microsoft Premier Support	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2019 Klasifikácia informácií: *V*	Strana 1/2	

Rámec služieb Premier Support

Rámec služieb Premier Support v zmysle čl. 3 bod 3.2.2 Zmluvy:

- predpokladané množstvo 1050 človekohodín služieb podpory produktov Microsoft
- rámec služieb nie je členený podľa druhu/typu služieb podpory (proaktívne služby, reaktívne služby, TAM), a teda môže byť čerpaný v závislosti od prevádzkových potrieb Objednávateľa i len na jeden z druhov/typov služieb Premier Support alebo kombináciou viacerých druhov/typov služieb.

Tabuľka 2

Popis	Predpokladané množstvo človekohodín (MH)	Cena 1 MH v EUR bez DPH	Maximálna cena MH za 3 roky v EUR bez DPH
Rámec služieb (ľubovoľných služieb Premier support) počas trvania Zmluvy	1050	172,00	180 600,00

Sumarizačná tabuľka (predplatené služby + rámec služieb)

Tabuľka 3

Popis	Maximálna cena MH za 3 roky v EUR bez DPH
Predplatené služby Premier Support	179 955,00
Rámec služieb Premier Support	180 600,00
Cena spolu za celý predmet zákazky v EUR bez DPH	360 555,00

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda o poskytovaní služieb Microsoft Premier Support	parafy:
číslo v CEEZ: 1749/2019 Klasifikácia informácií: *V*	Strana 2/2	