**Příloha č. 3 - Matice splnění mandatorních požadavků**

**Servisní podpora produktů Microsoft**

1. Požadované řešení – mandatorní požadavky

Parametry servisní podpory musí splňovat následující minimální mandatorní požadavky.

Nesplněním mandatorních podmínek v níže uvedené tabulce opravňuje zadavatele k vyloučení uchazeče ze zadávacího řízení.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vlastnosti** | **Minimální požadavky, které musí služby splňovat** | **Splňuje ano/ ne** | **Poznámka** |
| M1-Servisní podpora | Splňuje reakční doby viz [kap. 3.5](#_Reakční_doby_pro) |  |  |
| M2-Servisní podpora | Poskytování základní technické podpory (Servisní připravenost) |  |  |
| M3-Servisní podpora | Servisní práce - Analýza a odstraňování problémů (troubleshooting) |  |  |
| M4-Servisní podpora | Servisní práce - profylaktické služby |  |  |
| M5-Servisní podpora | Servisní práce - úpravy a optimalizace nastavení systému |  |  |
| M6-Servisní podpora | Servisní práce - Poskytnutí podpory pro aplikaci aktualizací systémů |  |  |
| M7-Servisní podpora | Servisní práce - Zpracování návrhu a technického řešení při upgrade systémů nebo při změně architektury zapojení  |  |  |
| M8-Servisní podpora  | Servisní práce - Zpracování technické dokumentace systému  |  |  |
| M9-Konzultační podpora | Poskytování služby Informační servis viz [kap.1.1.3](#_Informační_servis_–)  |  |  |