**Specifikace servisní podpory L2, L3**

**L2 servisní podpora na komponenty zahrnuje:**

* HW záruku a SW podporu výrobce minimálně v režimu 8x5x následující pracovní den.
* poskytnutí jednotného kontaktního a archivačního portálu
* předání náhradního dílu v místě instalace (přepravní služba)
* vyzvednutí vadného dílu v místě instalace (přepravní služba)
* na vyžádání - instalace náhradního dílu, přehrání zálohy konfigurace a uvedení zařízení do standardního stavu a provozu
* přístup k aktualizovaným verzím SW
* zprostředkování přístupu k Cisco TAC
* přístup na Cisco.com
* aktuální informace o produktech a řešeních, prezentace, informace o SW. (Technicky orientované dokumenty, instalační a konfigurační postupy, případové studie.)
* přístup ke znalostní bázi
* přístup ke stahování SW aktualizací v rámci podpory výrobce
* přístup k novinkám výrobce
* notifikace kritických a bezpečnostních záležitostí spojených s Cisco technologiemi
* informování o End-of-Support a End-of-Life stavu Cisco infrastruktury

**L3 servisní podpora na komponenty zahrnuje:**

* diagnostika, analýza fault/alarm a log zpráv
* služby systémové podpory a konzultace pro pracovníky Objednatele
* instalace nových verzí SW (minor release)
* řešení incidentů a požadavků Objednatele vzdáleně i v místě instalace
* požadavky na změnu
* přeadresování komponent systému
* aktualizace dokumentace při změnách v systému
* podpora administrátorů PČR
* řešení incidentů s Cisco TAC
* výměna vadného dílu technickým pracovníkem Zhotovitele v místě instalace (pouze na území ČR)
* kvartální služba kontroly platnosti certifikátů, licencí a systémových logů
* zálohování konfigurace a databází pomocí stávajících SW prostředků Objednatele a do úložiště Objednatele
* L3 servisní podpora je omezena na maximálně 2 člověkodny za kalendářní měsíc s pravidlem převodu nevyčerpaných celých dnů do následujícího měsíce. 1 člověkoden je roven 8 pracovním hodinám technického specialisty uchazeče.