

Załącznik nr 1 – Poziomy wsparcia – zakres czynności

Czynności	Instalacja MMS	Poziom wsparcia		
		Basic Support	Extended Support	Full Support
SERWER		Instalacja pierwotna	Instalacja pierwotna	Instalacja pierwotna
SLA		Wsparcie realizowane w systemie ticketowym tylko w zakresie obsługi Systemu MMS z poziomu interfejsu Web. Rozwiązywanie problemów na żądanie w godzinach 9-17 z gwarancją rozpoczęcia zlecenia w czasie 48h i rozwiązania problemu w czasie 48h	BASIC + Rozwiązywanie problemów na żądanie w godzinach 9-17 z gwarancją rozpoczęcia zlecenia w czasie 24h i usunięcia awarii w czasie 24h	EXTENDED + Rozwiązywanie problemów na bieżąco, również bez konieczności zgłoszeń w godzinach 9-17 z gwarancją rozpoczęcia zlecenia w możliwie najkrótszym czasie (nie więcej niż 4h) i usunięcia awarii w możliwie najkrótszym czasie (nie więcej niż 4h)
Kanał komunikacji		System ticketowy	System ticketowy	mailowy, telefoniczny. System ticketowy
Wyszczególnienie procesów serwera podlegających obsłudze		Procesy podstawowe, wymagane dla zakupionych modułów określonych w Umowie	MySQL, PostgreSQL (logi), Apache, Radius, diagnostyka routera, DNS, Hosting,	Mail, MySQL, PostgreSQL (logi), Apache, ZFS, Radius, Ulog, diagnostyka routera, DNS, Hosting, Asterisk,
Wykonywanie aktualizacji		Płatne wg Cennika	Wliczone	Wliczone
Godziny techniczne wliczone bez opłat *		1 godzina techniczna	3 godziny techniczne	Wszystkie czynności wykonywane w ramach wariantu
Ilość ticketów wliczonych w wariant opłaty *		5	10	Bez limitu
Monitoring 4WEB (zabbix)		-	-	X
Monitoring Asterisk		-	-	X
Działanie serwisów		-	-	X
Miejsce na dysku		-	-	X
Zajętość CPU		-	-	X
Diagnostyka RAM		-	-	X
Wykonanie kopii zapasowej		Baza danych (okresowa)	Baza danych (okresowa)	Baza danych (Dzienna) System MMS Dane teletransmisyjne Odzyskiwanie instalacji MMS

***Godziny techniczne** – czas przeznaczony na analizę i naprawę zgłoszonego problemu, wliczone w dany wariant. Podczas godziny technicznej wykonywane są wszystkie czynności analityczne i konfiguracyjne, mające na celu jak najszybsze rozwiązanie problemu.

W przypadku jeśli problem jest złożony i wymaga większej ilości czasu na jego rozwiązanie, a tym samym przekroczenie zakresu godzin technicznych – klient zostanie poinformowany o planowanym czasie zakończenia oraz o kosztach związanych z czynnościami poza godzinami technicznymi, określonymi wg Cennika Usług Dodatkowych (Załącznik nr 2).

***Ilość ticketów wliczonych w wariant opłaty** - ilość rozpoczętych i uznanych za przyjęte zgłoszeń po stronie Wykonawcy. Po wykorzystaniu w/w liczby, wsparcie rozliczane jest wg Cennika Usług

Dodatkowych (Załącznik nr 2 – stawka godzinowa).

Załącznik nr 2 – Cennik Usług Dodatkowych (poza wdrożeniem)

Usługa	Cena netto	
POZIOMY WSPARCIA		
Wsparcie BASIC	4000 zł / rok	lub 400 zł /m-c
Wsparcie EXTENDED	5000 zł / rok	lub 480 zł / m-c
Wsparcie FULL	4000 zł /m-c	
Wsparcie FULL + Administracja farmą serwerów Operatora ISP	5500 zł /m-c	
POZOSTAŁE USŁUGI	BASIC (poza godzinami technicznymi)	EXTENDED (poza godzinami technicznymi)
Dopisanie modułów lub funkcji na życzenie Operatora ISP	250 zł / h	250 zł / h
Pomoc techniczna indywidualna - instalacja/konfiguracja/reinstalacja/odzyskiwanie Radius - instalacja/konfiguracja/reinstalacja/odzyskiwanie Dasan - instalacja/konfiguracja/reinstalacja/odzyskiwanie serwera pocztowego - instalacja/konfiguracja/reinstalacja/odzyskiwanie DNS	200 zł / h	100 zł / h
Pomoc techniczna indywidualna w trybie przyspieszonym -wyszukiwanie danych teletransmisyjnych na serwerze Operatora ISP -instalacja/reinstalacja/odzyskiwanie serwera logów Systemu MMS - instalacja/reinstalacja/odzyskiwanie routera CF	300 zł / h	150 zł / h
Instalacja wirtualnej centrali PBX na życzenie Operatora ISP	250 zł / h	
Przygotowanie konfiguracji siptrunk	300 zł / h	
Konfiguracja tunelu PLI-CBD2	1000 zł jednorazowo	
Administracja i rozwiązywanie problemów z połączeniem PLI-CBD	250 zł / h	125 zł / h
Administracja centralą Asterisk na serwerze Operatora ISP -instalacja/reinstalacja/odzyskiwanie/modernizacja -przenoszenie numerów	250 zł / h	125 zł / h
Konfiguracja systemu monitoringu serwerów Zabbix	200 zł / h	
Administracja farmą serwerów Systemu MMS Operatora ISP poprzez monitoring Zabbix -monitoring przestrzeni na nośnikach w serwerach Operatora ISP -monitoring procesów i prawidłowości działania pod kątem zapewnienia stabilnej pracy Systemu MMS	250 zł / h	125 zł / h
Opłata za wykonanie aktualizacji o jedną wersję wyżej	1000 zł jednorazowo	
Opłata za zrównanie wersji Systemu MMS do aktualnie obowiązującej	1000 zł x aktualizacja Systemu MMS do wersji o jedną wyżej	

Uwaga!

Wszystkie wymienione w powyższej tabeli usługi są usługami dodatkowymi.

Oznacza to, że nie zawierają się w żadnym z poziomów wsparcia.

Każdorazowe wykonanie usługi wymaga wcześniejszych uzgodnień co do terminu i zakresu czynności.