

Příloha č. 1

SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

I. Specifikace služeb

- I.1 V koncovém bodu (viz kapitola III. této přílohy 1) objednatelé budou poskytovány následující služby:
- Služba GiTy Phone
 - Služba GiTy Call

II. Popis služeb

- II.1 Služba GiTy Phone slouží k hlasové komunikaci do veřejné telefonní sítě (PSTN). Přístup do PSTN se odehrává pomocí protokolu VoIP skrze hostovanou ústřednu poskytovatele. IP telefony objednatelé komunikují přes datové spoje s hostovanou ústřednou poskytovatele, která obsluhuje volání a umožňuje provoz hlasovým službám s vysokou přidanou hodnotou.
- II.2 Služba GiTy Call slouží k hlasové komunikaci do veřejné telefonní sítě (PSTN). Přístup do PSTN se odehrává pomocí protokolu VoIP skrze hostovanou ústřednu poskytovatele. Telefonní ústředna objednatelé komunikují přes datové spoje s hostovanou ústřednou poskytovatele prostřednictvím tzv. SIP trunku, která obsluhuje volání a umožňuje provoz hlasovým službám s vysokou přidanou hodnotou.

III. Koncové body služeb

- III.1 Předávací rozhraní služeb bude realizováno v níže uvedených lokalitách objednatelé:

No	Název lokality	Typ lokality:	Adresa	Parcelní číslo	Katastrální území	GPS s.š.	GPS v.d.
1	SJ ČR - Průhonice	Centrála	Květnové náměstí 3. 252 43 Průhonice	725	Průhonice [733971]	50°00'03,5"	14°33'33,4"
2	SJ MK - Blansko	Pobočka typ A	Svitavská, 731/13 678 01 Blansko	st. 740	Blansko [605018]	49°21'24,5"	16°38'41,1"
3	Bozkovské dolomitové jeskyně	Pobočka typ A	č. p. 263 512 13 Bozkov	st. 404	Bozkov [608742]	50°38'51,3"	15°20'18,8"
4	Koněpruské jeskyně	Pobočka typ A	P. O. Box 13 266 01 Beroun	st. 86	Koněprusy [669032]	49°54'58,1"	14°04'07,9"
5	Chýnovská jeskyně (Pokladna)	Pobočka typ A	budova není evidována v KN	666/2	Dolní Hořice [629103]	49°25'46,2"	14°49'59,4"
6a	Horní Mústek	Pobočka typ B	č.e. 6	st. 226	Vilémovice u Macochoy [782033]	49°22'19,9"	16°43'48,5"
6b	Informační středisko Skalní Mlýn	Pobočka typ B	budova bez č. p. nebo č. e. Skalní mlýn 96 678 01 Blansko,	542/3	Těchov [765520]	49°21'49,1"	16°42'31,9"
6c	Punkevní jeskyně	Pobočka typ B	Suchdol 55 679 13 Vavřinec	st. 63	Suchdol v Moravském krasu [777251]	49°22'15,9"	16°43'33,7"
7	Kateřinská jeskyně	Pobočka typ A	Lažánky 216 678 01 Blansko	565/2	Lažánky u Blanska [79453]	49°21'39,5"	16°42'33,4"

No	Název lokality	Typ lokality:	Adresa	Parcelní číslo	Katastrální území	GPS s.š.	GPS v.d.
8	Jeskyňě Balcarka	Pobočka typ A	p. č. 458 679 14 Ostrov u Macochy	st. 533	Ostrov u Macochy [716065]	49°22'36,5"	16°45'25,6"
9	Sloupsko-šošůvské jeskyňě	Pobočka typ A	č. p. 237 679 13 Sloup	50/7	Sloup v Moravském krasu [750662]	49°24'40,1"	16°44'17,3"
10	Jeskyňě Výпустek	Pobočka typ A	679 05 Křtiny 187	528/8	Březina u Křtin [614092]	49°17'27,6"	16°43'27,1"
11	Mladečské jeskyňě	Pobočka typ A	č. p. 84 783 21 Mladeč	st. 110/1	Mladeč [696854]	49°42'23,1"	17°00'57,1"
12	Javoříčské jeskyňě	Pobočka typ A	Březina 31 783 24 Luká	st. 39	Březina [688665]	49°40'13,4"	16°54'50,3"
13	Zbrašovské aragonitové jeskyňě	Pobočka typ A	č. p. 75 753 01 Teplice nad Bečvou	st. 121	Teplice nad Bečvou [766283]	49°31'54,3"	17°44'45,0"
14	Jeskyňě Na Pomezí	Pobočka typ A	č. p. 152 790 64 Vápenná	st. 736	Vápenná [776904]	50°14'46,4"	17°08'17,6"
15	Jeskyňě Na Špičáku	Pobočka typ A	č. p. 197 790 51 Supíkovice	st. 325	Supíkovice [759571]	50°17'00,6"	17°14'59,0"
16	Jeskyňě Na Turoidu	Pobočka typ A	U Lomu 696/54 692 01 Mikulov	6823	Mikulov na Moravě [694193]	48°48'53,0"	16°38'21,5"

III.2 Přesná specifikace výše uvedených služeb v lokalitách daných typů je popsána v bodech níže.

IV. Technická specifikace služby GiTy Phone a GiTy Call poskytovaných v lokalitách koncových bodů služeb

IV.1 Základní specifikace:

• Počet připojených lokalit:	18
• Počet provozovaných telefonních čísel:	60
• Počet samostatných telefonních čísel k portaci:	27
• Počet spojitých telefonních řad k portaci:	5
• Počet provozovaných SIP trunků pro službu GiTy Call:	4
• Počet uživatelských účtů typu Basic:	0
• Počet uživatelských účtů typu Standard:	60
• Počet uživatelských účtů typu Premium:	0

IV.2 Typy hlasových služeb (uživatelských účtů) GiTy Phone a GiTy Call a jejich funkce:

Funkce:	Účet Basic	Účet Standard	Účet Premium
Autentifikace	✓	✓	✓
Automatické přidržení/vyzvednutí			✓
Automatické zpětné volání			✓
Čekající hovor		✓	✓
Filtrování příchozích hovorů			✓
Hlasová schránka uživatele			✓
Identifikace volajícího - externí	✓	✓	✓
Identifikace volajícího - interní	✓	✓	✓
Integrace s MS Outlook			✓
Intercom			✓
Klient pro ovládání hovorů			✓

Funkce:	Účet Basic	Účet Standard	Účet Premium
Nerušit			✓
Odkrytí identifikace volajícího			✓
Odmítnutí anonymního volání		✓	✓
Odmítnutí vybraných příchozích hovorů			✓
Opětovné vytočení posledního čísla		✓	✓
Osobní paralelní vyzvánění			✓
Přepojení hovoru		✓	✓
Přesměrování je-li obsazeno		✓	✓
Přesměrování nepřijatých hovorů		✓	✓
Přesměrování všech hovorů		✓	✓
Přesměrování vybraných hovorů			✓
Přidržení hovoru pomocí Flash		✓	✓
Rychlá volba 100		✓	✓
Rychlá volba 8		✓	✓
Sekvenční vyzvánění			✓
Skrytí identifikace volajícího			✓
Třícestná konference		✓	✓
Upozornění na hovor			✓
VIPilot Call Manager			✓
vipilot express			✓
Volání z hlasového portálu			✓
Vstup do hovoru			✓
Vzdálená kancelář			✓
Základní seznamy volání			✓
Zamezení přesměrování			✓
Zamezení vstupu do hovoru			✓
Zjištění jména volajícího			✓
Zpětné volání		✓	✓
Zpětné zjištění čísla volajícího		✓	✓
Zvonění důležitých hovorů			✓

- IV.3 Služby GiTy Phone a GiTy Call budou provozovány na HW ve vlastnictví objednatele.
- IV.4 Pro adresaci VoIP zařízení objednatele (IP telefonů, ústředěn, popř. mediabran) budou použity IP adresy z adresního plánu poskytovatele. Pro provoz VoIP zařízení bude na přístupových routerech a LAN objednatele konfigurována separátní VLAN.
- IV.5 Za účelem propojení VoIP zařízení objednatele na ústřednu poskytovatele budou použity stávající linky a datová infrastruktura provozovaná poskytovatelem.
- IV.6 Služby GiTy Phone a GiTy Call budou aktivovány pro stávající telefonní čísla objednatele, která budou za tímto účelem převedena (portována) ze stávajícího operátora na poskytovatele.
- Konkrétní datum mezioperátorského převodu bude předmětem dohody mezi objednatelem a poskytovatelem v den podpisu této smlouvy.
- IV.7 Objednatel se zavazuje zajistit nezbytnou součinnost nutnou pro konfiguraci služeb a nastavení kompatibility SIP trunků poskytovatelem.

Za účelem úspěšné portace telefonních čísel poskytne objednatel poskytovateli nezbytnou součinnost a také ČVOP (Číslo oprávnění pro přenos) čísla nutná k provedení těchto portací.

V. Specifikace úrovně služeb (SLA)

V.1 Parametry SLA pro jednotlivé služby objednatele:

Služba:	Měsíční dostupnost služeb:	Reakční doba:	Zásahová doba:
GiTy Phone / GiTy Call	99,5%	60 minut	následující pracovní den

V.2 Výklad pojmů k úrovni služeb (SLA)

Dostupnost služby poskytované v lokalitě objednatele je měřena na předávacím rozhraní služby a bude vypočtena podle následujícího vzorce:

$$\frac{(Ts - Tn)}{Ts} \times 100\%$$

kde:

Ts – je měsíční období poskytování služby (kalkulováno jako 30 dnů = 720 hodin).

Tn – je celková doba nedostupnosti služeb v uvedeném období Ts.

Do celkové doby nedostupnosti služeb se nezapočítává čas plánovaných odstávek služeb, období, během kterého nebylo možno službu z objektivních důvodů poskytovat (např. výpadek napájení ve vzdálené lokalitě, technicky nezpůsobilé prostory ve vzdálené lokalitě objednatele). Z doby nedostupnosti je také vyloučen případný prostoj způsobený fyzickým nezpřístupněním zařízení poskytovatele v prostorách objednatele.

Reakční dobou (popř. dobou odezvy) se rozumí, čas, do kterého je DC poskytovatele povinno potvrdit přijetí stížnosti (telefonické, e-mailové, nebo faxové) objednatele na kvalitu poskytovaných služeb.

Zásahovou dobou je rozuměn časový interval, po kterém bude odstraněna případná porucha služby. Odstraněním poruchy se rozumí i zprovoznění poskytovaných služeb pomocí náhradního řešení.

VI. Souhrnné informace o servisní podpoře

VI.1 Hlášení závad a výpadků

NONSTOP; 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, včetně svátků

VI.2 Kontakty na Dohledové centrum poskytovatele

pevné číslo: -

mobilní číslo: -

fax: -

email: -

VI.3 Servisní hodiny:

NONSTOP; 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, včetně svátků

- VI.4 Způsob řešení součinnosti objednatele pro servisní činnost (přístupy k zařízením v lokalitě).
Pro dodržení dostupnosti služby a servisu zařízení je potřeba zajistit ze strany objednatele neomezený přístup k nainstalovanému zařízení pro servisního technika poskytovatele.
- VI.5 Kontakty do lokalit pro případ servisu
Tato tabulka nebude součástí této smlouvy, bude vedena zvlášť a pravidelně aktualizována.

VII. Profylaxe

- VII.1 Servisní okno poskytovatele – dle Všeobecných podmínek.
- VII.2 Informování o plánovaných přerušeních poskytování služeb mimo servisní okno poskytovatele je vždy formou oznámení 5 pracovních dní předem na email objednatele uvedený v odstavci IX.2.

VIII. Způsob reportování úrovně služby (Reporting)

- VIII.1 Přístup k on-line reportům provozních parametrů.
- VIII.2 Pravidelný čtvrtletní reporting – zpráva o stavu sítě a dostupnosti služeb v uplynulém období.

IX. Zřízení služby

- IX.1 Odpovědná osoba na straně poskytovatele – projektový manažer.
Jméno: _____
E-mail: _____
Mobilní číslo: _____
- IX.2 Odpovědná osoba na straně objednatele.
Jméno: _____
Pevné číslo: + _____
Mobilní číslo: + _____
email: _____
- IX.3 Způsob předání služby zodpovědné osobě objednatele k užívání.
Předávacím protokolem ke službě.
- IX.4 Termín zřízení služby.
Do 60 dnů od podpisu této smlouvy

X. Podpisy smluvních stran

V Praze dne.....

V Průhonicích dne.....

Ondřej
Čadík

Digitálně podepsal Ondřej Čadík
DN: c=CZ, 2.5.4.97=NTRCZ-05555167,
o=GiTy IT, a.s. (K 05555167), ou=473,
cn=Ondřej Čadík, sn=Čadík,
givenName=Ondřej,
serialNumber=P651549, title=Člen
představenstva
Datum: 2019.05.21 10:11:40 +02'00'

.....
za poskytovatele
Ondřej Čadík,
člen představenstva GiTy IT, a.s.

Ing. Lubomír
Příbyl

Digitálně podepsal
Ing. Lubomír Příbyl
Datum: 2019.05.23
09:52:31 +02'00'

.....
za objednatele
Ing. Lubomír Příbyl
ředitel SJ ČR