

PŘEDMĚT PLNĚNÍ

A) Základní služby

- Provoz HelpDesku v režimu 24/7/365
- Garantovaná reakční doba:
 - 1 hodina na poruchu Priority 1 (kritická závada, úplný výpadek systému),
 - 2 hodiny na poruchu Priority 2 (vysoká závada, významné omezení funkce systému),
 - 3 hodiny na poruchu Priority 3 (střední závada, částečné omezení funkce systému).
- Garantovaná doba opravy:
 - 6 hodin na poruchu Priority 1 (kritická závada, úplný výpadek systému),
 - 12 hodin na poruchu Priority 2 (vysoká závada, významné omezení funkce systému),
 - NBD (další pracovní den) na poruchu Priority 3 (střední závada, částečné omezení funkce systému)
- Garantovaná reakční doba a doba opravy se počítá od nahlášení poruchy na HelpDesk Zhotovitele.
- Napojení do dálkového dohledu včetně napojení na HelpDesk s využitím standardních prostředků (syslog, SNMP), např. Nagios.
- Provoz ticketového systému v režimu 24/7/365, který zadavateli umožní přes zabezpečené webové rozhraní on-line náhled/kontrolu svých nahlášených požadavků a jejich průběžné řešení až do doby jejich vyřízení. Tento systém zároveň slouží pro kontrolu zadavatele ohledně dodržení garantovaných časových lhůt pro reakci a opravu. Požadavek vložený do HelpDesku musí být zpětně potvrzen a vyřešen dle uvedených reakčních dob a dob opravy.
- 20 konfiguračních a konzultačních hodin technika experta/specialisty měsíčně v ceně servisní podpory. Případné nevyčerpané hodiny v příslušném měsíci se automaticky převádí do dalšího měsíce.

B) Kategorie závad

Priorita 1. Kritická závada

1. Nefunkční základní volání interní
2. Nefunkční základní volání externí
3. Nepřihlášení všech telefonů
4. Nemožnost přihlásit všechny uživatele
6. Nefunkční sbírání informací o hovorném

Priorita 2. Vysoká závada

1. Špatná identifikace volajícího
2. Rozpadávání navázaných hovorů
3. Nefunkční adresáře
4. Špatná kvalita hlasu
5. Problémy s vyhodnocováním informací o hovorném

Priorita 3. Střední závada

1. Nefunkční přepojování hovorů
2. Nefunkční přesměrování hovorů
3. Nefunkční uživatelské funkce z IP telefonu mimo základních volání (hold, konference, zpětné volání, redial, pickup)
4. Nefunkční automatické směrování hovorů přes VTS, když je WAN nedostupná
5. Nedostupnost administračního rozhraní - nelze konfigurovat telefony a uživatele
7. Hlasové schránky - úplná nefunkčnost

Priorita 4. Konzultace a dokumentace

1. Konzultace
2. Dokumentace
3. Drobné změny v konfiguraci
4. Pomoc uživatelům

C) Specifikace servisované technologie

Položka	Lazarská	Počet
OSV	OpenScape Voice V8	
	OpenScape Voice V8 Base License Package	1
	OpenScape Voice V8 Redundancy Option	1
	OpenScape Voice V8 Dynamic User License	738
	Fujitsu Primergy RX200 S6 pro OSV	2
	Fujitsu Primergy RX200 S6 pro CMP+MS	1
	Brány do VTS - RG 8702 - 2x ISDN PRI	2
	Brány do VTS - Mediatrix 4404 - 4x ISDN BRI	1
	Brány do VTS - Mediatrix 4116 - 16x FXS	1
IPT	IP telefony	
	OpenStage 80 SIP, silver blue	3
	OpenStage 60 SIP, ice blue	3
	OpenStage 40 SIP, ice blue	38
	OpenStage 15 SIP, ice blue	310
	OpenStage Key Module 40, ice blue	20
Zálohování	Zálohování UPS, 19" provedení	
	PW 5130i 3000-XL2U	1
	bateriový modul PW 5130L 3000 EBM2U	1
Tarifikace	Tarifikace OpenScape Voice	
	ATECO OSV/1500 linek, verze 3.2	1
Spojovatelky	Spojovatelská pracoviště - SW telefon	
	OpenScape Personal Edition V6 SIP User License	1
	USB sluchátko k PC - Plathosys CT220	1
PC	PC pro spojovatelky	
	ESPRIMO E700 E85+, (Pentium G8400, 4GB RAM, 320GB HDD,	
	Monitor LCD 19" SCENICVIEW B19-6 LED	1
GSM brána	GSM brána	
	GSM ISDN Enterprise 2x GSM, (výrobce 2N-502183) + anténa	3
Nahrávání	Nahrávací modul ReDat	
	Licence pro telefon	5
SBC	OpenScape SBC	
	OpenScape SBC V8 Base License	1
	OpenScape SBC V8 Session License (per Session)	30
Položka	Žitná	Počet
IPT	IP telefony	
	OpenStage 15 SIP ice-blue	231
	OpenStage 40 SIP (ice blue)	46
	OpenStage 40 G SIP (ice blue)	5
	OpenStage Key Module 40 (ice blue)	13
	OpenStage Mains Power Adapter (EU)	70
Položka	Nábřeží Kpt. Jaroše	Počet
IPT	IP telefony	
	OpenStage 15 SIP ice blue	90
	OpenStage Mains Power Adapter (EU)	90
IP převodník	SIP IP převodník	
	Mediatrix 4116 - 16 Port Analogue interface adapter	1

D) Místa plnění servisní podpory

Ulice	Lazarská
Číslo popisné	15
Číslo orientační	7
PSC	117 22

Ulice	Nábřeží Kapitána Jaroše
Číslo popisné	1000
Číslo orientační	7
PSC	170 00

Ulice	Žitná
Číslo popisné	563
Číslo orientační	12
PSC	120 00