

## Příloha č. 3 Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb pro vězněné osoby

### Požadavky na servisní zajištění systému telefonování vězněných osob a manažerského/administračního systému

#### 1. Požadovaný způsob nahlášení problému/incidentu:

- E-mailová adresa
- Aplikace
- Telefonní číslo (má podpůrný charakter, slouží k urychlení začátku opravy, nelze snadno dokumentovat čas volání jako u e-mailu nebo záznamu v aplikaci)

#### 2. Servisní činnost při výpadku telefonního systému

- **Doba reakce** poskytovatele služby od nahlášení problému/incidentu: 1 hodina  
(Je tím míněn zpětný mail nebo záznam v aplikaci potvrzující převzetí požadavku)  
Doba uvedení systému do **plného provozu**: 72 hodin  
(je tím myšleno, že ze 100 % telefonních přístrojů na kterémkoliv OJ lze telefonovat)  
Doba uvedení systému do **omezeného provozu**: 24 hodin  
(je tím myšleno, že aspoň ze 75 % telefonních přístrojů na kterémkoliv OJ lze telefonovat)

#### 3. Servisní činnost při výpadku manažerského/administračního systému

- Doba reakce poskytovatele služby od nahlášení problému/incidentu: 1 hodina  
(Je tím míněn zpětný mail nebo záznam v aplikaci potvrzující převzetí požadavku)
- Doba uvedení manažerského/administračního systému do **plného provozu**: 24 hodin  
(je tím myšleno, že manažerský/administrační systém lze plně používat pro nastavení a správu telefonního systému)

#### 4. Blokáce telefonního systému při výpadku zálohování hovorů nebo při výpadku manažerského/administračního systému

- pokud dojde k výpadku zálohování hovorů nebo k výpadku manažerského/administračního systému, nesmí být možné uskutečnit telefonní hovory z telefonního systému