

# 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
<b>OSV</b>	<b>OpenScape Voice V8</b>	
	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
<b>IPT</b>	<b>IP telefony</b>	
	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
<b>Zálohování</b>	<b>Zálohování UPS, 19" provedení</b>	
	PW 5130i 3000-XL2U	1
	bateriový modul PW 5130L 3000 EBM2U	1
<b>Tarifikace</b>	<b>Tarifikace OpenScape Voice</b>	
	ATECO OSV/1500 linek, verze 3.2	1
<b>Spojovatelky</b>	<b>Spojovatelská pracoviště - SW telefon</b>	
	OpenScape Personal Edition V6 SIP User License	1
	USB sluchátko k PC - Plathosys CT220	1
<b>PC</b>	<b>PC pro spojovatelky</b>	
	ESPRIMO E700 E85+, (Pentium G8400, 4GB RAM, 320GB HDD,	
	Monitor LCD 19" SCENICVIEW B19-6 LED	1
<b>GSM brána</b>	<b>GSM brána</b>	
	GSM ISDN Enterprise 2x GSM, (výrobce 2N-502183) + anténa	3
<b>Nahrávání</b>	<b>Nahrávací modul ReDat</b>	
	Licence pro telefon	5
<b>SBC</b>	<b>OpenScape SBC</b>	
	OpenScape SBC V8 Base License	1
	OpenScape SBC V8 Session License (per Session)	30
Položka	Žitná	Počet
<b>IPT</b>	<b>IP telefony</b>	
	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
<b>IPT</b>	<b>IP telefony</b>	
	OpenStage 15 SIP ice blue	90
	OpenStage Mains Power Adapter (EU)	90
<b>IP převodník</b>	<b>SIP IP převodník</b>	
	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

