

Seznam servisních činností

Pracovní doba pro servisní zásahy	
Opravy systému (pokrývá veškeré opravy HW i SW částí systému PBX a ostatních aplikací k systému, výměnu vadných HW dílů, obnova systému, reinstalace SW aplikací)	Pondělí až pátek 8:00-17:00
Reakční doba	Hod.
Priorita1	3 hodiny
Priorita2	8 hodin
Priorita3	48 hodin
Změny konfigurace	Max. 48 hodin
Náhradní díly	
Dostupnost náhradních dílů	Skladem u dodavatele
Analýza vadných HW dílů, doprava na místo, výměna a konfigurace	zdarma
Rozsah práce na zařízení	Hod./měsíčně/ano/ne
Rozsah standardních servisních prací servisního technika měsíčně Vytvoření, změna nebo zrušení: • služby (Konference, opakování vol-by/Redial, zpětné volání/Callback, pře-směrování hovoru/Call Forwarding, upozornění na čekající hovor/Call Wai-ting, nerušit/Do not Disturb), • pobočky, • pojmenování pobočky, • tlačítka (jméno tlačítka, nastavení zkrácené volby, nastavení funkce tl.) • skupiny (pick-up skupiny, hunting group) • hudby v přídržení (music on hold) • seznam zkrácených voleb (speed dial list) • šéf sekretářské soupravy.	5
Preventivní údržba (kontrola a údržba zařízení) - činnosti viz. výkaz práce	1x za 3 měsíce
Zálohování dat celého systému	1x za 3 měsíce
Vzdálený dohled (pravidelná kontrola systému přes modem/VPN, kontroly na vyžádání, změny na vyžádání technická podpora lokálního správce systému)	Max. v rozsahu standardních servisních činností
Telefonická podpora	pondělí - pátek v době 8:00-17:00 (mimo svátky)
Cena za hodinu servisních činností nad rámec smlouvy	1.200 Kč bez DPH