Příloha č.1

Práce v rámci uzavřené servisní smlouvy - seznam

=> => Pravidelná kontrola systému (měsíčně)
=> => Pravidelná záloha systému (měsíčně)
=> => Odstranění problémů ústředny
=> => Výměna vadných hardwarových dílů ústředny
=> Reinstalace softwarových aplikací
=> => Garance dodání náhradních dílů po celou dobu servisní smlouvy => =>
Vzdálený dohled systému přes modem => => 5 hodin práce na konkrétní zakázky
=> => Telefonická podpora
=> => Technické informace a novinky e-mailem (po registraci)

Práce v rámci uzavřené servisní smlouvy - podrobně

- Měsíční kontrola systému - výpis stavu ústřednu, výpis chybových hlášení ústředny, kontrola základních funkcí, restartů, kontrola tarifikace, dobíjení externích baterií a integrované baterie na procesoru.
- Měsíční záloha systému - záloha dat na magneto-optický disk ze kterého lze v případě nouze provozovat celou ústřednu, záloha tarifních dat na PC, záloha konfigurace ústředny na PC. Magneto-optický disk bude uložen pro případ havárie na dostupném místě u zákazníka. Záloha dat na PC bude předána při každé údržbě zákazníkovi a současně archivována u dodavatele.
    - Odstranění problémů ústředny - zhotovitel je povinen nastoupit k provedení údržby ústředny do:
        a) 3 hodin při výpadku základních funkcí systému, např. výpadek zdroje, celé části zařízení nebo kompletní výpadek provozu systému (priorita 1),
        b) 6 hodin při závažné chybě, která způsobí nečinnost některých částí systému např.výpadek karty s účastnickými porty (priorita 2).
        c) 24 hodin při chybě, která přímo neovlivňuje základní funkce systému, např.výpadek telefonu, chybná funkce některé služby a podobně,
        d) 96 hodin při pravidelném měsíčním ošetřování a kontrole zařízení.
- Výměna vadných hardwarových dílů ústředny - výměna zdroje, procesoru, účastnické karty apod. Účtuje se pouze vadný díl, doprava demontáž a montáž je v rámci servisní smlouvy zdarma.
- Vzdálený dohled systému přes modem - změny konfigurace, drobné softwarové opravy, kontrola systému.
- 5 hodin práce na konkrétní zakázky - změny konfigurace, změny tarifikace v ústředně, úprava tarifních tabulek dle aktuálních tarifů, úprava dat poboček a skupin, úprava LCR - směrování hovorů do veřejné sítě apod., oprava koncových přístrojů, úprava kabelových rozvodů apod.
- Telefonická podpora pondělí - pátek v době 8:00-17:00 (mimo svátky)