

Rozsah a specifikace předmětu Smlouvy

1. Pravidelný servis:

- Pravidelná údržba
 - Pravidelná kontrola a preventivní údržba Systému
 - rozsah provádění: každé místo plnění – 1x měsíčně On-Site
 - Pravidelná záloha Systému (Backup&Recovery)
 - rozsah provádění: každé místo plnění – 1x měsíčně On-Site
 - Aktualizace softwarového vybavení Systému (dále také „SW“) – patche, Security Management
 - rozsah provádění: každé místo plnění – 1x měsíčně On-Site
- Vzdálený dohled
 - dle potřeb Objednatele v předpokládaném rozsahu 10 hodin měsíčně pro všechna místa plnění
- Telefonická podpora
 - rozsah provádění: dle potřeb Objednatele v rámci Pracovní doby

2. Garance služeb

- Garance dodržení reakčních časů dle stupně priority
 - Priorita 1 - výpadek základních funkcí Systému, např. výpadek zdroje, celé části Systému nebo kompletní výpadek provozu Systému, Reakční doba: 3 hodiny
 - Priorita 2 - závažná chyba, která způsobí nečinnost některých částí Systému, např. výpadek karty s účastnickými porty, Reakční doba: 6 hodin
 - Priorita 3 - chyba, která přímo neovlivňuje základní funkce Systému, např. výpadek telefonu, chybná funkce některé služby a podobně, Reakční doba: 24 hodin
- Garance dodání náhradních dílů ze skladu Zhotovitele

3. Nastavení (vytvoření, změna nebo zrušení):

- služby (Konference, opakování volby/Redial, zpětné volání/Callback, přesměrování hovoru/Call Forwarding, upozornění na čekající hovor/Call Waiting, nerušit/Do not Disturb),
- pobočky, IP telefony
- pojmenování pobočky,
- tlačítka (jméno tlačítka, nastavení zkrácené volby, nastavení funkce na tlačítko)
- skupiny (pick-up skupiny, hunting group)
- hudby v přidržení (music on hold)
- seznam zkrácených voleb (speed dial list)
- šéf sekretářské soupravy
- změna operátora
- nastavení LCR

- nastavení/úpravy směrování v rámci IP sítě
 - konfigurace GSM brány
 - zaškolení obsluhy
 - změna dalších nastavení
 - práce na telefonních rozvodech - odstranění Závad na vedení, oprava či výměna telefonního přístroje, přepojení, přestěhování linek apod.
 - Configuration Management
 - Accounting Management
 - Performance Management
 - Konzultace
- rozsah provádění: maximálně 3 člověkohodiny měsíčně pro jednotlivé místo plnění.
Nevyčerpané hodiny je možné použít na jiném místě plnění.

4. Opravy:

- Analýza a výměna vadných hardwarových dílů (dále jen „HW“) Systému včetně systémových telefonů a dalších příslušenství, a to včetně případné konfigurace a nastavení
- Odstranění Závad Systému, a to jak SW, tak i na HW Systému, včetně příslušenství
- Zajištění funkcionality připojených HW periférií (např. Buffer pro tarifikační poplatky)
- Zajištění funkcionality volání po IP příčkách
- Reinstalace softwarových aplikací
- Obnova Systému