

Rozsah a specifikace předmětu Smlouvy

1. Pravidelný servis:

- Pravidelná údržba systému HiPath 4000:
 - Pravidelná fyzická kontrola a preventivní údržba systému HiPath 4000
 - rozsah provádění: každé místo plnění – 1x za kalendářní čtvrtletí
 - Pravidelná záloha systému HiPath 4000 (Backup&Recovery)
 - rozsah provádění: každé místo plnění – 1x za kalendářní čtvrtletí
 - Aktualizace softwarového vybavení systému HiPath 4000 (dále také „SW“)
 - rozsah provádění: každé místo plnění – 1x za kalendářní čtvrtletí
 - Automatic Fault Report (AFR)
 - rozsah provádění: pravidelné sledování ze strany Zhotovitele
- Vzdálený dohled
 - dle potřeb Objednatele
- 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 zařízení nebo kompletní výpadek provozu Systému, reakční doba: 2 hodiny

Priorita 2 - závažná chyba, která způsobí nečinnost některých částí Systému, např. výpadek karty s účastnickými porty, reakční doba: 8 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) – např.

- změna parametrů komunikačních portů
- nastavení pobočky
- změna parametrů IP telefonů
- pojmenování pobočky, skupiny
- změna operátora
- nastavení LCR
- nastavení/úpravy směrování v rámci IP sítě
- konfigurace GSM brány
- konzultace

- rozsah provádění: maximálně 16 člověkohodin měsíčně pro všechna místa plnění

4. Opravy:

- Analýza a výměna vadných hardwarových dílů (dále jen „HW“) ústředny včetně

systemových telefonů

- Odstranění Závad ústředny, a to jak SW, tak i na HW ústředny, včetně příslušenství
- Zajištění funkcionality připojených HW periferií (např. GSM brána)
- Reinstalace softwarových aplikací
- Obnova Systému