



BVFON CZECH TELECOMMUNICATION, S.R.O

NABÍDKA NA SERVISNÍ ZAJIŠTĚNÍ SYSTÉMU
TELEFONOVÁNÍ VĚZNĚNÝCH OSOB A
MANAŽERSKÉHO/ADMINISTRATIVNÍHO SYSTÉMU

Obsah

MANAŽERSKÉ SHRUTÍ	3
1 POŽADOVANÝ ZPŮSOB NAHLÁŠENÍ PROBLÉMU/INCIDENTU:	4
2 SERVISNÍ ČINNOST PŘI VÝPADKU TELEFONNÍHO SYSTÉMU	4
3 SERVISNÍ ČINNOST PŘI VÝPADKU MANAŽERSKÉHO/ADMINISTRAČNÍHO SYSTÉMU	5
4 BLOKACE TELEFONNÍHO SYSTÉMU PŘI VÝPADKU ZÁLOHOVÁNÍ HOVORŮ NEBO PŘI VÝPADKU MANAŽERSKÉHO/ADMINISTRAČNÍHO SYSTÉMU	5

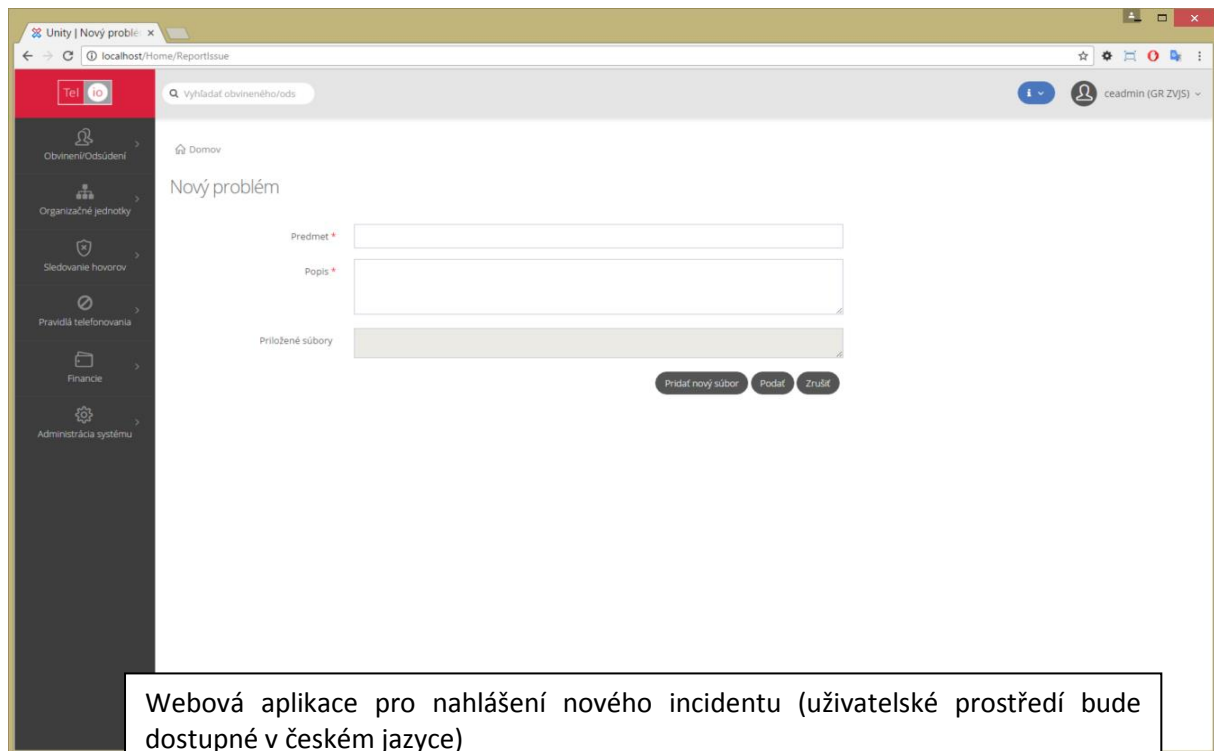
MANAŽERSKÉ SHRNU TÍ

V tomto dokumentu společnost BVfon, člen skupiny Telio, reaguje na požadavky obsažené v příloze č. 2 koncesního řízení na poskytování zabezpečených komunikačních služeb pro vězně osoby v České republice.

BVfon plní všechny požadavky v rozsahu uvedeném v zadávací dokumentaci na uvedené koncesní řízení. Systém popisujeme dle osnovy a témat požadovaných Vězeňskou službou České republiky. BVfon splňuje požadavky na servisní zajištění systému telefonování vězňů a manažerského/administračního systému.

1 POŽADOVANÝ ZPŮSOB NAHLÁŠENÍ PROBLÉMU/INCIDENTU:

Naše servisní centrum bude k dispozici 24/7/365 dnů za rok (včetně víkendů, státních svátků a dalších svátků) pro podporu mimořádných událostí či odpovědi na dotazy. Hlavní způsob oznámení problému či mimořádné události je pomocí emailu (supportCZ@tel.io) či aplikace pro řízení/administraci systému. Jako další prvek podpory, navíc k výše uvedeným možnostem, budeme též k dispozici na telefonu (číslo bude poskytnut před zahájením provozu), zejména pro detailnější popis příčiny mimořádné události tak, abychom urychlili řešení.



2 SERVISNÍ ČINNOST PŘI VÝPADKU TELEFONNÍHO SYSTÉMU

BVfon nabízí následující doby odezvy a opravy pro případ výpadku telefonního systému:

- **Reakce do 1 hodiny** od nahlášení problému/incidentu.
(znamená reakci formou emailu nebo záznamu v aplikaci, který potvrdí příjem požadavku)
- **Obnovení provozu v plném rozsahu**
Obnovení provozu systému v **plném rozsahu** do 72 hodin
(znamená, že všech 100 % telefonních přístrojů v jakékoliv organizační jednotce bude provozuschopných)
- **Obnovení provozu v omezeném rozsahu**
Obnovení provozu systému v **omezeném rozsahu** do 24 hodin
(znamená, že min. 75 % telefonních přístrojů v jakékoliv organizační jednotce bude provozuschopných)

3 SERVISNÍ ČINNOST PŘI VÝPADKU MANAŽERSKÉHO/ADMINISTRAČNÍHO SYSTÉMU

BVfon nabízí následující doby odezvy a opravy pro případ výpadku manažerského/administračního systému:

- **Reakce do 1 hodiny** od nahlášení problému/incidentu.
(znamená reakci formou emailu nebo záznamu v aplikaci, který potvrdí příjem požadavku)
- **Obnovení provozu v plném rozsahu do 24 hodin**
(znamená, že manažerský/administrační systém bude možné v plném rozsahu využívat pro nastavení a správu telefonního systému)

4 BLOKACE TELEFONNÍHO SYSTÉMU PŘI VÝPADKU ZÁLOHOVÁNÍ HOVORŮ NEBO PŘI VÝPADKU MANAŽERSKÉHO/ADMINISTRAČNÍHO SYSTÉMU

Telefonní systém má integrované řešení nahrávání. Funkce telefonního systému bude přerušena, pokud v ojedinělých případech nahrávání není k dispozici. To samé platí pro systém řízení a administrace. Pokud nastane v ojedinělých případech výpadek řídicího/administračního software, z telefonního systému není možno telefonovat. Díky centrálnímu uspořádání a zálohování systému jsou výpadky velmi nepravděpodobné.