

Příloha č. 1 Smlouvy na poskytování servisní podpory telefonní ústředny Slatinné lázně Třeboň – Specifikace předmětu plnění

Rozsah činností jednotlivých fází je stanoven následovně:

1. Fáze zahrnuje:

- Opravy systému: pokrývá veškeré opravy HW i SW částí systému PBX a ostatních aplikací k systému, výměnu vadných HW dílů, obnova systému, reinstalace softwarových aplikací
- Vzdálený dohled a monitorování systému, telefonická podpora v pracovní dny pondělí – pátek od 8:00 h do 17:00 h: pravidelná kontrola systému přes modem/VPN, kontroly na vyžádání, změny na vyžádání, technická podpora lokálního správce systému
- Náhradní díly – dostupnost náhradních dílů (skladem u dodavatele, doručení další pracovní den)
- Provádění změn na systému v rámci smlouvy (vzdáleně max. 5 krát měsíčně, lokálně 1 krát do měsíce nebo při servisní prohlídce, celkem 1 h 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 na tlačítko)
 - skupiny (pick-up skupiny, hunting group)
 - hudby v přidržení (music on hold)
 - seznam zkrácených voleb (speed dial list)
 - šéf sekretářské soupravy.
- Kontrola a údržba zařízení - čtvrtletně

2. Fáze zahrnuje:

- rozsah činností totožný s 1. fází
- navíc je zahrnuto **dodání náhradních dílů v paušální částce.**