**Příloha č. 1**

**Technická specifikace rozsahu servisních služeb**

**Základní podmínky plnění servisních služeb na pobočkovou telefonní ústřednu ALCATEL-LUCENT Omni PCX Enterprise:**

1. **Předmět servisu**

Předmětem servisu je přednostní dostupnost technika pro opravy a odstraňování poruch systému, dálkový dohled – sledování a vyhodnocování stavu ústředny a dostupnost potřebných náhradních dílů a zajištění reakčních časů dle bodu 2) této technické specifikace.

Seznam servisovaných zařízení:

|  |  |
| --- | --- |
| **Název položky**  | Počet  |
| ALCATEL OXE – základní paušál  | 1  |
| Pobočkové linky (analogové)  | neomezeně  |
| Pobočkové linky (digitální) Pobočkové linky (IP plus SIP) Pobočkové linky (DECT)  | neomezeně neomezeněneomezeně  |
| Externí linky ISDN2  | neomezeně  |
| Externí linky ISDN30  | neomezeně  |
| Interní linky ISDN30  | neomezeně  |
| Síťové služby s ostatními ústřednami  | neomezeně  |
| Aplikace Alcatel 8770 Omni Vista  | 1  |
| Aplikace OTMS  | 1  |
|  |  |

1. **Parametry poskytování servisní podpory**

Režim poskytování servisu: 7x24x365

Reakční časy:

Odstraňování poruchy je zahájeno nejpozději do:

* 4 hodin od jejího nahlášení v případě celkové nefunkčnosti zařízení (porucha řídící jednotky a obvodů napájení)
* 8 hodin od jejího nahlášení v případě úplné nefunkčnosti účastnických karet a karet pro napojení do JTS
* 24 hodin od jejího nahlášení v případě částečné nefunkčnosti účastnických karet (jednotlivé pozice) a ostatních závad

Hlášení závad je možno provádět v kteroukoli denní i noční dobu. Zákazník obdrží příslušná kontaktní telefonní čísla.

1. **Další ujednání**

Veškeré činnosti technika jsou účtovány dle konkrétních zásahů a prací. Materiál a náhradní díly jsou účtovány dle skutečné spotřeby dle platného ceníku. V případě servisního zásahu budou náklady na práci servisního technika vyúčtovány v hodinových sazbách.

Součástí měsíčního paušálu nejsou náklady na dopravu.