Příloha č. 1 výzvy k podání nabídky

**TECHNICKÁ SPECIFIKACE A POŽADAVKY**k zadávacímu řízení k veřejné zakázce malého rozsahu na služby s názvem

**„Poskytování služeb technické podpory pro VoIP Innovaphone“**

1. **Účastník zpracuje technickou část nabídky** - detailní popis řešení (specifikace rozsahu dodávaných služeb) - podle níže specifikovaných požadavků zadavatele.
2. **Účastník připojí technickou část nabídky** jako přílohu č. 1 návrhu smlouvy.

**Zadavatel provozuje VoIP v níže uvedeném rozsahu, pro které má zajištěnou softwarovou licenční podporu** (subscription/software service agreement):

**Telefonní ústředna (PBX)**

1 ks telefonní ústředny (PBX) Innovaphone IP0013 – master

1 ks telefonní ústředny (PBX) Innovaphone IP811 – standby

1x SIP trunk bez redundance

včetně následujících licencí:

* PBX-Port13 - 254 ks
* PBX-Standby13 – 254 ks
* PBX-UC13 – 10 ks
* Fax13 – 1 ks
* PBX-Operator13 – 1 ks
* App(innovaphone-switchboard)13 – 3 ks
* Gateway Channels – 10 ks (IP811)

**Telefonní přístroje**

251 ks telefonních přístrojů včetně licencí a software (nutné pro zajištění požadovaného provozu), v tomto složení:

* 249 IP telefonních přístrojů Innovaphone IP112
* 2 operátorské telefony pro spojovatelku Innovaphone IP241 včetně rozšiřujícího modulu
* předpoklad rozšíření počtu telefonních přístrojů Innovaphone v následujících letech do maximálního počtu 300 ks

**Zadavatel požaduje zajištění technické podpory (servisních činností) minimálně v tomto rozsahu:**

**Služba technické podpory v rámci paušální platby:**

1. Služba technické podpory v rozsahu minimálně v režimu 5 dní x 8h týdně v čase 8:00 – 16:00 pondělí - pátek. Služba technické podpory je poskytována v českém jazyce technickými poradci uvedenými v příloze č. 2 smlouvy.
2. Zahájení řešení incidentu nejpozději do jednoho (1) pracovního dne po zadání incidentu. Uvedení zařízení do provozuschopného stavu je dodavatel povinen zabezpečit nejpozději do 10 pracovních dnů od zahájení řešení incidentu v místě instalace zařízení. V případě, že jde o kritický incident (nefunkčnost více než 50% veřejných telefonních linek/kanálů, nefunkčnost více než 50% pobočkových linek, nefunkčnost telefonní ústředny), je v rámci technické podpory dodavatel povinen zahájit řešení incidentu do 4 hodin od okamžiku písemného (i emailem) či telefonického ohlášení incidentu a odstranit incident v místě instalace do 24 hodin od okamžiku oznámení (pojmem 24 hodin je v tomto kontextu myšlen nepřetržitý časový údaj, nikoliv režim 8h/den, kdy je poskytována služba technické podpory).
3. Analýza, lokalizace poruch – podle povahy poruchy buďto bez přítomnosti technika v místě zařízení dálkově či na místě.
4. Spolupráce při řešení problémů předaných poskytovatelem hlasové konektivity.
5. Upgrade SW ústředny (po dobu, co je hrazena podpora SSA).
6. Základní diagnostika (min. v měsíčním cyklu).
7. Zpracování čtvrtletního výkazu.
8. Konzultace a poradentství v rozsahu 1 hod. čtvrtletně (nevyčerpaný čas se nepřevádí do dalšího čtvrtletí) dálkově nebo v sídle objednatele (podle rozhodnutí objednatele).
9. V případě, že by servisní zásah narušil nebo zásadním způsobem omezil rozsah poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn provést zásah pouze v době odsouhlasené objednatelem.

**Další nadstavbové služby zpoplatněné dle ceníku dodavatele mimo celkovou nabídkovou cenu:**

1. Zápůjčka náhradní ústředny (typ Innovaphone IP0013 či novější typ od stejného výrobce) a operátorského telefonu (typ Innovaphone IP241 či novější typ od stejného výrobce) z majetku poskytovatele po dobu opravy.
2. Možnost profylaktických prohlídek.
3. Onsite: Práce servisního technika včetně odstraňování poruch na zařízení způsobené třetí stranou.
4. Onsite: Práce servisního technika – programové změny dle zadání objednatele.
5. Práce servisního technika v době pracovního volna a době pracovního klidu.