

## Specifikacije vzdrževanja fiksne telefonije

Naročnik z izbranim ponudnikom sklenu pogodbo za vzdrževanje dobavljenega sistema za fiksno telefonijo za obdobje 1. (enega) leta.

Izvajalec bo v času trajanja vzpostavljenе pogodbe o vzdrževanju dobavljene opreme vzdrževal dobavljeno strojno in programsko opremo, kar zaobjema:

- Zagotavljanje razpoložljivosti in zahtevane odzivnosti storitev vzdrževanja;
- Spremljanje tehnoloških novosti povezanih z naročnikovo infrastrukturo ter priprava predlogov in postopkov za nemoteno delovanje in/ali izboljšanje zmogljivosti in razpoložljivosti sistemov;
- Opravljanje tehničnih sprememb, ki jih zaobjemajo varnostni predpisi in tisti, ki povečujejo zanesljivost delovanja;
- Opravljanje tehničnih sprememb, ki povečujejo funkcionalnost in zmogljivost strojne opreme po predhodni potrditvi naročnika in na stroške naročnika;
- Podpora uporabnikom preko telefona;
- Zamenjava okvarjenih naprav;
- Zagotovljene rezervne dele za okvarjene naprave;
- Preventivno vzdrževanje sistemov na daljavo za odpravljanje napak v programski opremi;
- Dodatna dela na infrastrukturi naročnika v okviru fiksne telefonije, za katera se naročnik z izvajalcem predhodno dogovori o obsegu, vsebini in izvedbi;
- Dežurnega strokovnjaka za ponujeno rešitev na voljo 24/7/365;
- 4x letno izdelavo varnostne kopije programskega stanja ponujenih sistemov;
- Letni preventivni pregled, katerega izvajalec ugotovitve mora podati naročniku v pisni obliki.

Za vzdrževanje se šteje tudi pomoč pri odpravi napak, namestitvev popravkov nameščene programske opreme, ponovna vzpostavitev funkcionalnosti sistema ob pojavu napak na strojni ali programski opremi, svetovanje vzdrževalnemu osebju naročnika pri operativnem rokovanju s sistemom in pri odpravljanju tekočih zastojev v delovanju sistema.

Vzdrževanje mora potekati skladno s standardi in priporočili proizvajalca in zahtevami naročnika. Rezervni deli za vzdrževano opremo, v kolikor oprema ni več krita znotraj garancijskega roka, niso predmet tega naročila in jih naročnik plačuje posebej na podlagi prejete ponudbe, katero naročnik potrdi z naročilnico. Vsi zamenjani oz. vgrajeni deli morajo biti originalni.

Izvajalec je o okvari obveščen, ko prejme telefonski klic (in korespondenco na elektronsko pošto zaradi sledljivosti), prijavo na elektronsko pošto iz strani naročnika z obvestilom o okvari, ali prijavo na portal za pomoč uporabnikom (v kolikor ga izvajalec ima) iz strani za to pristojne osebe na strani naročnika.

Vzdrževanje se, v kolikor je to mogoče, izvaja preko oddaljenega dostopa, razen če je za prihod na lokacijo izrecno pozvan iz strani naročnika. Vzdrževanje ima vključen 6x prihod na lokacijo letno.

Izvajalec bo izvrševal popravila na osnovi naročnikovih prijav okvar, za odpravo katerih se mora zavezati, da bo njegov odzivni čas v odvisnosti od prioritete odprave napake sledeč:

Prioriteta zahtevka	Odzivni čas	Čas, v katerem mora izvajalec odpraviti vzroke za napako oz. motnjo
Kritična (redni delovni čas)	2 uri	4 ur
Kritična (izven rednega delovnega časa)	4 ur	6 ur
Nizka	24 ur	2 delovnih dni

Prioriteto zahtevka določi naročnik.

Opis/opredelitev napak in njihov vpliv:

**Kritična** - Pomeni izpad telefonske centrale, posredovalnega aparata, izpad tarifiranja, paraliziranost več kot 10% telefonskega prometa ali izpad priključitve proti javni telekomunikacijski mreži.

**Nizka** - Ostale napake.

Odzivni čas je čas, ki preteče od prejema prijave napake, do trenutka, ko izvajalec začne z odpravljanjem napake.

V nizke prioritete zahtevka – napake, ki ne omejujejo izvajanje osnovnih telefonskih funkcij sistema, bo izvajalec napako odpravil neposredno z daljinskim dostopom do sistema, neposredno na lokaciji naročnika ali s posredovanjem navodil preko telefona.

V primeru napake, katero je možno odpraviti samo z nadomestno opremo, bo izvajalec začasno posodil nadomestno opremo. V primeru, da servisna služba ugotovi nepopravljivost okvarjene opreme ali sorazmerno visoke stroške popravila (na primer fizično poškodovanje in podobno), je izvajalec dolžan o tem obvestiti naročnika najkasneje v roku desetih (10) dni in se dogovoriti o postopkih reševanja tega primera. Stranki se lahko v naslednjih tridesetih (30) dneh dogovorita za odkup nadomestne opreme ali skleneta pogodbo o najemnem razmerju. V kolikor med strankama ne pride do ustreznega dogovora, sme izvajalec po izteku tega tridesetdnevnega roka svojo opremo odstraniti.

Naročnik bo po potrebi izvajalcu omogočil delo tudi v popoldanskem ali nočnem času.

V kolikor izvajalec ugotovi oz. odkrije izredno stanje ali dogodek je o slednjem dolžan nemudoma obvestiti za to pristojno osebo naročnika. Izvajalec mora delovanje sistema periodično nadzorovati preko oddaljenega nadzora.

Izvajalec bo vršil kontinuirano akcijo do odprave napake in pri tem vključeval ustrezne nivoje tehnične pomoči ter naročnika obveščal o stanju popravila.

V odpravo napak bo vključena tudi zamenjava tistih delov opreme, za katere izvajalec meni, da jih je nujno potrebno zamenjati, zamenjava pa bo izvršena po obstoječih postopkih izvajalca, v skladu z navodili za vzdrževanje. Vsi deli, ki bodo vgrajeni zaradi zamenjave, postanejo last naročnika. Deli, odstranjeni iz opreme, postanejo last izvajalca. Vsi zamenjani deli sistema bodo obdržali vsaj enako funkcionalnost.

Za vsa opravljena popravila mora izvajalec nuditi preostanek originalne garancije nad popravljeno opremo oz. v kolikor je ta krajša od 6 mesecev 6-mesečno garancijo na popravljeno funkcionalnost.

Pri prijavi napake mora biti potrebno navesti vsaj:

- Ime naročnika in ime osebe, ki okvaro prijavlja
- Sistem ali opcijo v okvari
- Opis okvare
- Dodatne informacije (teža okvare, želje naročnika, itd.)

Izvajalec mora voditi evidenco opravljenih storitev in odprav napak (pregled delovanja naprav, evidenco pogostejših napak), ki jih mesečno pošilja v pregled naročniku kot prilogo izstavljenemu računu.

Osebe izvajalca bo o svojem prihodu v prostore naročnika, o opravljenem delu in odhodu obveščalo odgovorne delavce naročnika. Intervencija je opravljena, ko naročnik podpiše delovni nalog, ki mu ga v podpis predloži vzdrževalec izvajalca in kopija katerega ostane naročniku.

Za redno mesečno vzdrževanje bo izvajalec izstavljal račune prvi delovni dan v mesecu za pretekli mesec z valuto 30 dni.

Naročnik za namen vzdrževanja mesečno zakupi 3 ure.

<b>Ostale ponujene servisne storitve</b>	<b>EM</b>
Odd.programiranje sistema	1 ura
Odd.programiranje internega priključka	1 ura
Programiranje sistema	1 ura
Programiranje tarifnega centra	1 ura
Administracija aplikacije	1 ura
Programiranje internega priključka	1 ura
Testiranje opreme	1 ura
Izdelava posnetkov za govorno pošto	1 kos
Nadgradnja aplikacije	1 ura
Popravilo aplikacije	1 ura
Namestitev aplikacije	1 ura
Obdelava podatkov na tarifnem centru	1 ura
Instrukcije	1 ura
Tehnično svetovanje, pomoč	1 ura
Programiranje GSM vmesnika	1 ura
Popravilo sistema	1 ura
Popravilo GSM vmesnika	1 ura
Popravilo tarifnega centra	1 ura
Selitev internih naprav	1 ura
Priključitev internih naprav	1 ura
Priključitev v javno omrežje	1 ura
Popravilo terminalske opreme	1 ura
Pregled stanja rezervnega napajanja	1 ura
Popravilo internega priključka	1 ura
Popravilo povezave z javnim omrežjem	1 ura
Dela na inštalacijah	1 ura
Čas potovanja	1 ura

<b>Dokup nove opreme</b>	<b>EM</b>
Licenca za priklop non-Mitel telefonov	1 kos
Osnovni IP aparat Fanvil X3SP	1 kos
Standardni IP aparat Fanvil X4	1 kos
Standardni IP aparat Fanvil X4U Giga	1 kos
Napredni IP aparat Fanvil X5U Giga	1 kos
Komfortni IP aparat Fanvil X6U Giga	1 kos
Komfortni IP aparat Fanvil X7C Giga	1 kos
Komfortni IP aparat Fanvil X7 Giga, zaslon na dotik	1 kos
Tajniški IP aparat Fanvil X210	1 kos
Slušalke Fanvil HT 201	1 kos
Slušalke Fanvil HT 202 (duo)	1 kos

V primeru dodatnih del se stranki lahko dogovorita za drugačne pavšalne ure, ki odstopajo od vnaprej dogovorjenih ur in se lahko obračunajo po predhodno sprejetem dogovoru izvajalca in naročnika.

Ne-koriščene zakupljene mesečne ure se prenesejo v naslednji mesec vsaj znotraj koledarskega leta.