

Služba	SLA PROFESIONAL
Hotline (ticket systém , e-mailom , telefonicky)	ÁNO
Hotline prístupný	7 x 24
On-line monitoring priamo na HelpDesk	ÁNO
Pravidelná údržba (profylaktika)	ÁNO
Pravidelná údržba (profylaktika) v rozsahu :	1 x / mesiac
Maximálna reakčná doba pre havarijné stavy do :	1 hod
Maximálna reakčná doba pre systémové poruchy do :	2 hod
maximálna reakčná doba pre bežný servis a závady :	4 hod
remote práce v rozsahu max :	1 hod
on-site servis dopravné	NIE

	entít	počet	Spolu
Klapka (IP, nalógová, DECT, SW klient)	1	275	275
trunk, vstupne linky (IP, ISDN, TP) jeden kanál	2	32	64
Nadstavbové systémy			
Callcentrum , hlasové fronty	20	11	220
fax2mail	20	1	20
Voice routing	20	1	20
IVR	2	8	16
3CX Session Border controler (pe vzdialené pobočky)	5	0	0
DECT systém	10	1	10
Iné nadstavby (CMR, Call recorder , CDR API , Hotel PMS)	20	0	0
Dispecersky system	50	0	0

Spolu entít	625
--------------------	------------