**Załącznik nr 1 do Umowy**

1. **Warunki świadczenia usług**:
2. Usługi wskazane w Umowie świadczone będą dostępem zdalnym w minimum zakresie godzin od 8:00 do 17:00 w dniach roboczych.
3. W uzasadnionych przypadkach, po uprzednim ustaleniu terminu przez Strony, usługi mogą być świadczone również poza godzinami wskazanymi w punkcie 1.
4. Zgłoszenia mogą być przekazywane do Wykonawcy za pośrednictwem udostępnionego przez niego Systemu Zgłoszeń, email’em na adres: ..........................................., oraz telefonicznie na nr:..................................
5. Zamawiający uprawniony jest do otrzymania wsparcia w wymiarze nie mniejszym niż …..... godzin miesięcznie.
6. Wykonawca zobowiązuje się przystąpić do świadczenia usług Serwisowych niezwłocznie, nie później, niż 4 godziny po otrzymaniu zgłoszenia od Zamawiającego w przypadku awarii/błędu oprogramowania uniemożliwiającego realizację podstawowych funkcji systemu telekomunikacyjnego, a także nie później niż 8 godzin po otrzymaniu zgłoszenia w przypadku awarii/błędu oprogramowania uniemożliwiającego realizację pozostałych funkcji systemu telekomunikacyjnego.
7. Wykonawca zobowiązuje się przygotować rozwiązanie awarii/błędu oprogramowania uniemożliwiającego realizację podstawowych funkcji systemu telekomunikacyjnego nie później, niż 24 godzin po przystąpieniu do świadczenia Usług serwisowych, a także zobowiązuje się przygotować rozwiązanie awarii/błędu oprogramowania uniemożliwiającego realizację pozostałych funkcji systemu telekomunikacyjnego nie później, niż 48 godzin po przystąpieniu do świadczenia Usług serwisowych.
8. Wykonawca zobowiązuje się przystąpić do świadczenia usług Wsparcia w konfiguracji niezwłocznie, w każdym przypadku nie później, niż 48 godzin po otrzymaniu zgłoszenia od Zamawiającego.
9. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować usługę Wsparcia w konfiguracji nie później, niż 48 godzin po przystąpieniu do świadczenia.
10. Zamawiający uprawniony jest do otrzymania usługi Aktualizacji w wymiarze nie mniejszym niż 2 rocznie.
11. Wykonawca zobowiązuje się przystąpić do świadczenia usługi aktualizacji w ustalonym wspólnie przez obie strony terminie, w każdym przypadku nie później, niż 48 godzin po otrzymaniu zgłoszenia od Zamawiającego.
12. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować usługę aktualizacji nie później, niż 4 godziny po przystąpieniu do świadczenia usługi.
13. **Podstawowe funkcje systemu telekomunikacyjnego:**
14. System umożliwia zalogowanie użytkownika SIP poprzez dowolny terminal skonfigurowany poprzez provisnionig systemu DATERA przy prawidłowym działaniu sieci LAN klienta.
15. System umożliwia realizacje połączeń wewnętrznych od/do zalogowanych użytkowników SIP.
16. System umożliwia realizację połączeń wychodzących od zalogowanych użytkowników SIP przy prawidłowej realizacji połączeń przez operatora.
17. System umożliwia realizację połączeń przychodzących do zalogowanych użytkowników SIP przy prawidłowej realizacji połączeń przez operatora.
18. System umożliwia realizację połączeń wychodzących i przychodzących poprzez moduły IVR, CallCenter, Contact Center.
19. System umożliwia zalogowanie się do Panelu WWW systemu przy wykorzystaniu modułu CallCenter, Contact Center.