

## **SLUŽBA HOTLINE, SERVISNÍ A JINÉ SLUŽBY**

Řešení požadavků uživatelů příjemce v rámci provozu systému bude zajišťováno poskytovatelem pomocí pracoviště Hotline CDBP a pomocí servisních služeb.

### **1. Hotline CDBP**

#### **1.1 Popis činnosti pracoviště Hotline CDBP**

Centrálním kontaktním místem pro příjem a řešení požadavků uživatelů příjemce je pracoviště Hotline CDBP.

Přístup na Hotline CDBP má pouze osoba, která úspěšně absolvovala veškerá požadovaná školení podle této smlouvy a je držitelem čipové karty, opravňující k práci se systémem. Požadavky na Hotline CDBP je uživatel povinen hlásit bezodkladně po jejich zjištění způsobem uvedeným v uživatelské dokumentaci.

#### **1.2 Rozsah služeb Hotline CDBP**

Požadavky uživatelů jsou rozděleny do kategorií určených funkčními celky technického zařízení a/nebo fotokabin(y):

- Hlášení problémů s technickými prostředky (HW) pracoviště systému;
- Hlášení problémů s programovými prostředky (SW) pracoviště systému;
- Hlášení komunikačních problémů (připojení k centrálnímu systému);
- Hlášení problémů s přístupem do systému (čipová karta, certifikáty); žádosti o vydání nových certifikátů při změně kontaktních údajů (příjmení); hlášení o podezření na zneužití čipové karty resp. zveřejnění přístupových kódů (PIN / PUK);
- Reklamace služeb Hotline CDBP a/nebo technického servisu;
- Požadavek na školení nového uživatele;
- Požadavek na dodávku spotřebního materiálu;
- Hlášení poškození technických zařízení.

#### **1.3 Provozní doba Hotline CDBP**

Provozní doba Hotline CDBP je v pracovní dny (v tzv. režimu 12x5), a to:

**od 06:00 hodin do 18:00 hodin.**

Mimo pracovní dobu Hotline CDBP budou požadavky zaznamenány a předány k řešení Hotline CDBP v řádné pracovní době.

## 1.4 Kontaktní údaje Hotline CDBP

- Telefon: (+420) XXXXX
- E-mail: XXXXX
- Fax: (+420) XXXXX  
(pouze doplňkový způsob, zaslání faxu je vždy nutné doplnit telefonickým voláním nebo zasláním e-mailové zprávy)

Pozn.: Kontaktní údaje Hotline CDBP mohou být v průběhu platnosti smlouvy změněny bez nutnosti podpisu dodatku smlouvy. Poskytovatel je povinen příjemce o změně informovat s dostatečným předstihem.

## 2. Pravidelná údržba technického zařízení

Pro zkvalitnění provozu systému budou prováděny preventivní prohlídky (profylaxe) technického zařízení. Tyto prohlídky mohou být prováděny poskytovatelem na každém pracovišti v rámci běžných servisních zásahů. Cílem těchto prohlídek je kontrola a inventarizace technického zařízení a/nebo fotokabin(y), součástí těchto prohlídek bude i čištění technického zařízení.

## 3. Přemístění (stěhování) technického zařízení a/nebo fotokabiny

Na základě požadavku příjemce zajistí poskytovatel za úplaty (podle článku 7 této smlouvy) přemístění (přestěhování) technického zařízení kombinovaného nebo výdejového pracoviště do nové lokality nebo nových prostor. Příjemce si může svépomocí přestěhovat pouze fotokabinu. Po dobu stěhování fotokabiny příjemcem, poskytovatel za stěhovanou fotokabinu, případně HW, neručí. Záruku opětovně přebírá po instalaci fotokabiny či HW v nové lokalitě a po úspěšném odzkoušení funkcionality přestěhovaného pracoviště.

Stěhování kombinovaného pracoviště zahrnuje zpravidla následující činnosti:

- kontrolu stavební připravenosti, obhlídku na místě, dohodu o harmonogramu stěhování;
- výrobu jednotlivých dílů fotokabiny, dopravu k příjemci;
- montáž nové fotokabiny dle dohodnuté technické specifikace v nových prostorách;
- montáž nové elektroinstalace, zkoušky, protokol;
- demontáž a následné osazení, otestování a diagnostiku funkčnosti technického zařízení kombinovaného pracoviště;
- zajištění aktualizace smluvního vztahu (dodatek Smlouvy o umístění...), je-li v konkrétním případě třeba.

Stěhování výdejového pracoviště zahrnuje relevantní činnosti z výše uvedeného výčtu.

Od dohodnutého okamžiku demontáže technického zařízení až po okamžik zprovoznění technického zařízení včetně je služba systému v lokalitě příjemce nedostupná a nejsou na ní uplatňovány parametry služby.

Požadavek na přemístění musí kontaktní osoba příjemce uplatnit prostřednictvím Hotline CDBP alespoň 3 měsíce před termínem realizace přemístění.

#### 4. Spotřební materiál

Poskytovatel zajišťuje spotřební materiál určený pro provoz technického zařízení uvedeného v příloze č. 1, ČÁST A této smlouvy tak, aby byl zajištěn provoz technického zařízení bez výpadku. Množství bezplatně poskytnutého spotřebního materiálu je omezeno na množství, které odpovídá předpokládanému provozu technického zařízení v určeném období. Spotřební materiál pro technická zařízení provozovaná na náklady příjemce (MěÚ), uvedená v příloze č. 1, ČÁSTI B této smlouvy, není poskytován.

Spotřební materiál, na který má příjemce nárok pro dané období, bude distribuován způsobem uvedeným v uživatelské dokumentaci, a jeho rozsah je uveden v následující tabulce:

| Spotřební materiál  | množství  |
|---|---|
| Baterie do tabletů pro digitalizaci snímaného podpisu <sup>*)</sup> | 2 ks baterií / pracoviště KS-O a rok  |
| Tonery do tiskáren  | 1 toner / pracoviště KS-O na dobu 2 let   |
| Dobíjecí baterie do blesku (AA)                                     | 2 ks baterií / výdejové pracoviště a rok  |
| Baterie do off-line BOK   | 2 ks baterií / sada off-line komponent na dobu 10 let   |
| Fotoaparát, SD karta  | dle potřeby (v případě nefunkčnosti fotoaparátu/SD karty), max. 2 ks / sada off-line komponent na dobu 10 let |
| Čtečka SD karet   | dle potřeby (v případě nefunkčnosti čtečky), max. 2 ks / sada off-line komponent na dobu 10 let               |

<sup>\*)</sup> Baterie jsou poskytovány pouze pro tablety, které tyto baterie vyžadují.

V případech, kdy v rámci provozu technického zařízení dojde k vyšší spotřebě spotřebního materiálu než je množství, které odpovídá předpokládanému provozu, a to bez zavinění poskytovatele (kterým se pro tento případ rozumí např. závada tiskárny, nebo závada aplikačního SW), musí příjemce doplnit spotřební materiál svým individuálním nákupem. Takový spotřební materiál musí odpovídat parametrům uvedeným v následující tabulce.

| Spotřební materiál                                 | Specifikace                         |
|--|-------------------------------------|
| Čistící sady pro čtečky 3M ePassport Reader        | 3M                                  |
| Baterie do padů pro digitalizaci snímaného podpisu | Panasonic SR48W nebo kompatibilní   |
| Náplň do pera pro pořízení podpisu                 | Náplň STADLER 930 nebo kompatibilní |
| Tonery do tiskáren HP                              | HP toner nebo odpovídající typ      |

Specifikace jednorázově dodaného spotřebního materiálu, který si příjemce doplňuje v případě potřeby vlastními prostředky, je uvedena v níže uvedené tabulce.

| Spotřební materiál  | Specifikace                                       |
|---|---|
| Jídelní židle Polly   | Výrobce Chicco                                    |
| Stupínek Försiktig  | IKEA  |
| Pratelná podložka pro fotografování                         | jednobarevná (světlá), pratelná a určená pro děti |
| Silikonové razítko s imitací otisku prstu – sada levý/pravý | Silicon tool                                      |
| Testovací e-pas - sada bezvadný/vadný, testovací eOP        | MV, STC   |
| Fotografické pozadí   | -   |

## 5. Školení

Zajištění školení nových resp. stávajících uživatelů systému CDBP (KS-O, KS-P, KS-eOP a KS-PPK) bude probíhat v režii zadavatele MV, a to způsobem zaručujícím dostatečné zvládnutí následující problematiky:

- obsluha technického zařízení pracoviště;
- obsluha jednotlivých modulů aplikačního programového vybavení pro jednotlivé typy elektronických identifikačních dokladů;
- systém hlášení požadavků na Hotline CDBP;
- bezpečnostní a provozní pokyny poskytovatele pro provoz systému;
- technické a provozní podmínky a parametry prostředí potřebné pro řádnou funkcionalitu poskytnutého technického zařízení a/nebo fotokabiny;
- bezpečnostní a provozní procesy pro práci s čipovou kartou.

Školení bude poskytováno v Praze.

Informování o termínech školení a vedení evidence přihlášených uživatelů bude prostřednictvím Hotline CDBP.

Součástí školení je obvykle test, ověřující nabyté vědomosti, jehož absolvování je podmínkou pro umožnění další práce se systémem.

Kvantitativní rozsah školení a forma bude vždy v dostatečném předstihu specifikován na základě podmínek stanovených MV.

Pro samostudium má uživatel možnost přístupu ze svého pracoviště do školící verze uživatelské aplikace KS-O. Pokud uživatel se systémem aktivně nepracuje, je povinen si zopakovat celý postup ve školící aplikaci alespoň jednou za tři měsíce.

### Servisní podpora

Servisní podpora, popsána v tomto odstavci, je platná pouze pro technické zařízení provozované na náklady příjemce (MěÚ), viz. příloha č. 1, ČÁST B této smlouvy

| Název služby             | Provozní doba servisní podpory | Parametr                            | Hodnota parametru              |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| KS-O výdej výdej podpora | Pracovní den<br>8:00 – 18:00   | Doba odstranění blokující HW závady | Do konce pátého pracovního dne |

Podmínkou pro dodržení servisní podpory je poskytnutí přístupu k technickému zařízení nejméně v rozsahu provozní doby servisní podpory.