

PŘÍLOHA Č. 2 - POSKYTOVANÉ SLUŽBY

V této příloze jsou uvedeny služby poskytované poskytovatelem podle článku 3. této smlouvy a podmínky jejich poskytování.

1. Hotline CDBP

Hotline CDBP je pracoviště, na které jsou hlášeny všechny Požadavky související s provozem technických zařízení v systému CDBP.

1.1 Popis činnosti pracoviště Hotline CDBP

Hlavní funkcí Hotline je být jediným místem kontaktu pro uživatele systému CDBP při řešení jejich Požadavků. Hotline neslouží ke kontaktu se žadatelem o e-pas a eOP.

Požadavky na Hotline CDBP je příjemce povinen hlásit bezodkladně po jejich zjištění způsobem uvedeným v uživatelské dokumentaci, která je uvedena na webových stránkách Hotline CDBP (<http://cdbp.cz>). Přístup na tyto webové stránky má pouze osoba, která úspěšně absolvovala školení nových uživatelů podle této smlouvy a je držitelem čipové karty, opravňující k práci se systémem CDBP.

1.2 Rozsah služeb Hotline CDBP

Požadavky uživatelů jsou rozděleny do kategorií určených funkčními celky technického zařízení:

- Hlášení problémů s technickým zařízením (HW/SW)
- 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 servisu technického zařízení;
- Požadavek na školení nového uživatele;
- Požadavek na dodávku spotřebního materiálu;
- Hlášení poškození technických zařízení;
- Ostatní požadavky.

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: 
- E-mail: 

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. Servisní podpora technického zařízení

Jedná se o zajištění on-site servisu HW a systémového SW technického zařízení na místě umístění pracoviště. Systémovým SW se rozumí operační systémy a ovladače HW komponent, nejedná se o aplikační software (ASW). Pro zajištění této služby může být mimo výjezdu technického pracovníka použita i vzdálená distribuce opravných balíčků.

Parametry servisní podpory pro technická zařízení provozovaná na náklady zadavatele Projektu CDBP v členění podle typu pracoviště:

Typ pracoviště	Provozní doba služby	Parametr služby	Hodnota parametru (v rámci provozní doby služby)
KS-O kombi KS-O kombi2	Pracovní den 8:00 – 18:00	Doba odstranění HW/SW závady	Do konce následujícího pracovního dne po dni nahlášení požadavku
KS-O-M	Pracovní den 8:00 – 18:00	Doba odstranění HW/SW závady	Do konce následujícího pracovního dne po dni nahlášení požadavku
Fotokabina	Pracovní den 8:00 – 18:00	Doba odstranění HW závady	Do konce 5. pracovního dne po dni nahlášení požadavku

Parametry servisní podpory pro technická zařízení provozovaná na náklady příjemce v členění podle typu pracoviště:

Typ pracoviště	Provozní doba služby	Parametr služby	Hodnota parametru (v rámci provozní doby služby)
Čtečka dokladů+LCD	Pracovní den 8:00 – 18:00	Doba odstranění HW/SW závady	Do konce 5. pracovního dne po dni nahlášení požadavku

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

3. Údržba technického zařízení

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

4. Přemístění (stěhování) technického zařízení a/nebo fotokabiny

Na základě požadavku příjemce zajistí poskytovatel za úplatu (podle článku 3 odst. 3.4 písm.a) této smlouvy) přemístění (přestěhování) technického zařízení kombinovaného pracoviště do nové lokality nebo nových prostor. Příjemce si může v předem dohodnutých případech a za podmínek, které určí Hotline CDBP, svépomocí přestěhovat fotokabinu, provést demontáž HW stěhovaného pracoviště a jednotlivé komponenty přestěhovat do nové lokality. Po dobu stěhování fotokabiny

a HW příjemcem poskytovatel za stěhovanou fotokabinu a HW neručí. Záruku opětovně přebírá po instalaci HW v nové lokalitě poskytovatelem a následném úspěšném odzkoušení funkcionality přestěhovaného pracoviště.

Od dohodnutého okamžiku demontáže technického zařízení až po okamžik zprovoznění technického zařízení včetně je systém CDBP v lokalitě příjemce na stěhovaném pracovišti nedostupný a nejsou na něj uplatňovány parametry služby.

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

5. Spotřební materiál

Poskytovatel zajišťuje spotřební materiál určený pouze pro provoz technického zařízení, které bylo poskytnuto bezúplatně od MV ČR, uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy. Množství bezúplatně poskytnutého spotřebního materiálu je uvedeno v následující tabulce:

Spotřební materiál	množství
Tonery do tiskáren	1 toner / pracoviště KS-O Kombi/Kombi2 na dobu 2 let
Dobíjecí baterie do blesku (AA)	2 ks baterií / pracoviště KS-O kombi2 a rok
Přepravní taška	1ks / pracoviště KS-O-M při dodání

V případech, kdy v rámci provozu technického zařízení dojde k vyšší spotřebě spotřebního materiálu, než je bezúplatně poskytované množství, 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. Tonery musí být originální a typově odpovídající instalované tiskárně.

Specifikaci jednorázově dodaného spotřebního materiálu, který si příjemce doplňuje v případě potřeby vlastními prostředky, konzultuje příjemce s Hotline CDBP.

6. Školení

Zajištění školení nových a stávajících uživatelů systému CDBP probíhá 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 funkcionality poskytnutého technického zařízení;
- bezpečnostní a provozní procesy pro práci s čipovou kartou.

Místem školení je Praha, není-li pro jednotlivé školení dohodnuto jinak.

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

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

Kvantitativní rozsah a forma školení budou vždy v dostatečném předstihu specifikovány na základě podmínek stanovených MV.

Pro samostudium má uživatel ze svého pracoviště možnost přístupu do školící verze uživatelské aplikace KS-O.