1. OBECNÉ SHRNUTÍ

1.1. Předmětem plnění je přenechání do dočasného užívání (pronájem) MFC Zadavateli (a to 110 kusů barevných multifunkčních tiskáren A3 a 125 kusů barevných multifunkčních tiskáren A4), dále zajišťování služeb pro tisk, kopírování a skenování u Zadavatele na jeho pobočkách v rámci ČR specifikovaných v Příloze č. 3 Smlouvy. Předmětem plnění je rovněž zabezpečení vedení výkazů (statistik) o těchto činnostech a pravidelné měsíční reportování Poskytovatele pověřenému zástupci Zadavatele, zabezpečení služeb monitoringu a správy tisku, kopírování a skenování prostřednictvím specializovaného tiskového systému, služeb automatického systému ServiceDesk, zabezpečení kompletních servisních služeb poskytovaného předmětu plnění, a to včetně zajištění spotřebního materiálu (kromě papíru) a náhradních dílů na všech místech instalace Zařízení.

1.2. Všechny položky předmětu plnění (multifunkční tisková zařízení, příslušenství, embeded terminály a software) musí být navzájem plně integrovány funkčně a datově. Poskytovatel je povinen dodat nabízená Zařízení a všechny ostatní položky tiskových služeb dle konkrétních požadavků Objednatele a zajistit jejich kontinuální a bezporuchový chod. Poskytovatel je povinen zajistit plnou podporu všech tiskových služeb a funkcí v rámci stávajícího prostředí Objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit možnost plného využití všech položek poskytovaných tiskových služeb.

1.3. Dodaná MFC, která musí být v době prvotní instalace na lokalitách Objednatele vždy zcela nová, tj. dříve nikdy nepoužitá, dodaná v neporušených obalech a splňovat minimální technické parametry specifikované v Příloze č. 1 – Technická specifikace Zařízení. Parametry Zařízení specifikované v uvedené Příloze č. 1 jsou parametry minimální a povinné – Poskytovatel může nabídnout pouze Zařízení stejných či vyšších parametrů. Jedná se celkem o dvě (2) kategorie zařízení, která bude Poskytovatel poskytovat Objednateli do užívání.

1.4. Poskytovatel je povinen dodat ke každému typu Zařízení podrobný návod k obsluze v elektronické podobě, ve formátu PDF. Dále je Poskytovatel povinen zaslat kontaktní osobě Objednatele zjednodušený návod ve formátu PDF, který bude v dostatečném rozlišení pro tisk ve formátu A4 i A3.

1.5. Poskytovatel je v rámci poskytování Zařízení do užívání Objednatele povinen zabezpečit expedici Zařízení, dopravu, dodávku, instalaci, konfiguraci, implementaci zařízení do systému a zprovoznění zařízení v příslušné lokalitě viz Příloha č. 3 Smlouvy – Seznam pracovišť objednatele a kontaktních osob. Pověření pracovníci Zadavatele vždy poskytnou potřebnou součinnost pro zajištění bezproblémového průběhu instalací.

1.6. Po ukončení užívání Poskytovatel zajistí deinstalaci a odvoz Zařízení a deinstalaci a přenechání HDD nebo jiných paměťových úložišť tiskových a multifunkčních Zařízení Objednateli.

1.7. Všechna dodaná MFC musí umožnit následující požadavky:

- šifrovaná servisní komunikace (SNMP, HTTPS atd), použití certifikátu a jejich vzájemná validace s použitím TPM (Trusted Platform Module) u všech Zařízení;
- zajištění HW proti modifikacím (bios, firmware);

2. PARAMETRY ČIPOVÝCH KARET A TYP INTEGROVANÉHO SW TERMINÁLU

2.1. Dodaná MFC musí obsahovat vestavěnou čtečku karet, které musí umožnit autorizaci uživatelů na dodávaných MFC a přístup do integrovaného softwarového terminálu dodaného tiskového systému. Čtečky karet musí být kompatibilní s těmito typy bezkontaktních identifikačních karet:

2.1.1. Technický popis karty pro tisk průkazů zaměstnance:

- plastová duální karta s kontaktním a bezkontaktním čipem;
- ISO formát 85 x 54 mm (ID1 plná velikost).

2.1.2. Bezkontaktní část: čip K78C HID

- Frekvence 13,56 MHz, technologie iCLASS, 32 bit;
- Velikost a alokace paměti: 32k Bits (4k Bytes) Application areas 16k/2 + 16k/1;
- Facility code: 5272;
- Programování: formát Cardkey C10001;
- Rozsah série nových karet HID 2023 (Card Range) musí být od 26000.

2.1.3. Kontaktní část: čip **Giesecke** & **Devrient Starcos** 3.5 a nastávající generace 3.7

- kontaktní část musí plně splňovat technické požadavky stanovené Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (nařízení eIDAS);
- Kompatibilita se standardy: ISO/IEC, DIN, EMV.

2.1.4. Všechna dodaná MFC budou připojeny na dodaný tiskový systém v dostatečném licenčním rozsahu.

3. ZABEZPEČENÍ SERVISNÍCH SLUŽEB, VČETNĚ DODÁVEK SPOTŘEBNÍHO MATERIÁLU A TECHNICKÉ PODPORY

3.1. Poskytovatel bude povinen Objednateli poskytovat kompletní servisní zajištění všech dodávaných Zařízení, včetně kompletního servisního zajištění veškerého jejich příslušenství, poskytovat kompletní servisní zajištění čteček bezkontaktních karet a rovněž kompletní servisní zajištění integrovaného softwarového terminálu dodaného tiskového systému a automatického systému ServiceDesk tak, aby byl zajištěn kontinuální, bezporuchový a bezproblémový provoz všech položek tiskových služeb a všech souvisejících hardwarových a softwarových součástí poskytovaných služeb.

3.2. Součástí servisních služeb je dodávka veškerého nutného a výrobcem dodaných MFC předepsaného nového originálního spotřebního materiálu, tzn. zejména tonerů, odpadních nádobek, pásových jednotek, zapékacích jednotek, hlav, válců, maintenance kitů, vývojnic, zobrazovacích jednotek, sponek do sešívacích finišerů apod. Předmět plnění služeb neobsahuje dodávku kancelářského papíru. A dále se jedná o dodávky náhradních dílů při realizaci služeb servisní podpory, které jsou nezbytné pro opravu a provoz poskytnutých multifunkčních Zařízení, a to v souladu s doporučeními výrobce MFC.

3.3. Veškerý spotřební materiál a náhradní díly budou dodávány v souladu s pokyny výrobce MFC, aby byl zaručen provoz multifunkčních zařízení, a bude Poskytovatelem dodáván takovým způsobem, aby byl zajištěn provoz multifunkčních Zařízení bez přerušení.

3.4. Nedílnou součástí servisních služeb je zpětný odběr použitého spotřebního materiálu a nefunkčních dílů a jejich ekologická likvidace.

4. POSKYTNUTÍ AUTOMATICKÉHO SYSTÉMU ServiceDesk DO UŽÍVÁNÍ OBJEDNATELE

4.1. Poskytovatel poskytne Objednateli automatický systém ServiceDesk pro zajišťování automatické komunikace mezi Zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem

Poskytovatele, pro zajištění kompletního monitoringu a evidenci dějů a stavů zařízení a spotřebního materiálu, pro automatické objednávky servisních zásahů a spotřebního materiálu a pro zajišťování dalších, níže uvedených, činností. Poskytovatel poskytne Objednateli veškerý software, který je potřebný pro zabezpečení řádného a bezproblémového provozu automatického systému ServiceDesk.

4.2. V případě, že má systém ServiceDesk (jako celek nebo jeho jednotlivé dílčí části) charakter autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, poskytne Poskytovatel Objednateli potřebné licence/sublicence - užívací práva k tomuto dílu. Licence/sublicence bude udělena jako nevýhradní. Licence/sublicence bude co do počtu uživatelů či zařízení udělena jako licence neomezená. Územně může být licence omezena na všechna pracoviště objednatele v České republice. Licence/sublicence bude udělena na dobu trvání smlouvy.

4.3. Požadovaný automatický systém ServiceDesk musí mít následující funkcionality, musí splňovat následující požadavky, resp. musí být způsobilý provádět následující činnosti s možností filtrování až na úroveň jednotlivých zařízení:

- automaticky monitorovat stav zařízení, sledovat požadavky na jejich údržbu, komunikace musí probíhat přes protokol HTTPS;
- automaticky monitorovat a hlásit stav spotřebního materiálu a požadavky na jeho dodání;
- poskytovat online přehled zařízení s možností filtrování dle jednotlivých pracovišť objednatele a jednotlivých kontaktních osob;
- automaticky zasílat informace o závadách či chybových stavech na všech dodaných Zařízeních. Uvedená informace musí obsahovat přesnou identifikaci Zařízení, lokality, popis problému a označení chybového kódu;
- automaticky hlásit požadavky na preventivní prohlídky (profylaxe);
- automaticky generovat a zasílat zpětná potvrzení o zpracování požadavku ze strany servisního a logistického dispečinku Poskytovatele;
- automaticky generovat a zasílat notifikaci na e-mail Objednatele té kontaktní osoby nebo oprávněné osoby, která požadavek na servisní zásah ohlásila:
    - o vzniklých požadavcích na servisní zásah;
    - o zahájení servisního zásahu;
    - o ukončení servisního zásahu.

4.4. Veškeré činnosti systému ServiceDesk, a to jak na straně Zařízení, tak na straně servisního a logistického dispečinku Poskytovatele, musí být možno monitorovat a výstupní údaje a informace použít mj. pro hodnocení parametrů plnění poskytovaných služeb (SLA). Přenos veškerých sdílených a synchronizovaných dat mezi Zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem Poskytovatele musí být transparentní a ověřitelný. Dále musí být po technické stránce garantováno, že rozsah dat takto vyměněných nebude sdílet žádná třetí strana.

4.5. Poskytovatel je povinen zabezpečit automatický reporting a přenos dat (on-line komunikaci) mezi Zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem Poskytovatele. Poskytovatel je zároveň povinen zabezpečit funkcionalitu možnosti manuálního zadání všech požadavků (zejm. požadavků na servisní zásah, nahlášení závady), která nemohou být generovány automaticky (např. zhoršená kvalita tisku).

4.6. Poskytovatel zabezpečí, aby systém ServiceDesk na základě definovaných zpráv zasílaných na servisní a logistický dispečink Poskytovatele aktivoval servisní systém k odstranění

poruchy a následně, v případě potřeby, aktivoval servisního pracovníka Poskytovatele, který provede servisní zásah v místě instalace Zařízení nebo zajistí dodávku chybějícího spotřebního materiálu.

4.7. Systém ServiceDesk bude poskytovat měsíční analytické výstupy až na úroveň jednotlivých zařízení. Měsíční analytický výstup systému ServiceDesk bude obsahovat především:

- hlášení o počtu poruch tiskových míst;
- hlášení o době zařízení mimo provoz;
- hlášení o plnění parametrů SLA (zejm. reakční doba, doby nástupu na opravu, doby do opravy zařízení nebo poskytnutí náhradního zařízení

4.8. Generovat report evidenci počtu průjezdů výtisků jednotlivě za každé MFC a souhrnně za všechna MFC.

5. MINIMÁLNÍ POŽADOVANÉ PARAMETRY SERVISNÍCH SLUŽEB (SLA - Service Level Agreement)

5.1. Objednatel je oprávněn hlásit požadavky na servis MFC a vést související komunikaci s Poskytovatelem telefonicky v pracovní dny v době min. od 8:00 do 17:00 hod. a e-mailem 24 hodin denně, a to prostřednictvím kontaktních údajů Poskytovatele uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy. Pokud bude hlášení provedeno mimo pracovní den či po 17:00 hod., považuje se za čas ohlášení poruchy následující pracovní den 8:00 hod.

5.2. Hlásit poruchu a požadovat zahájení servisního zásahu jsou ze strany Objednatele oprávněny pouze Oprávněné osoby a Kontaktní osoby uvedené ve Smlouvě.

5.3. Poskytovatel potvrdí doručení požadavku na servis nejpozději v reakční době do 1 hodiny od času ohlášení požadavku na e-mailovou adresu Oprávněné nebo Kontaktní osoby Objednatele, ze které mu byl požadavek na servis doručen nebo na e-mailovou adresu Kontaktní osoby nebo Oprávněné osoby, která servisní požadavek ohlásila telefonicky. Potvrzením požadavku na servis se má za to, že Poskytovatel požadavek na servis akceptuje a nepotřebuje jeho doplnění či upřesnění. Pokud Poskytovatel požadavek na servis ve stanovené reakční době nepotvrdí, platí, že s požadavkem na servis souhlasí v plném rozsahu.

5.4. Servisní zásah bude zahájen na konkrétním pracovišti Objednatele do 6 pracovních hodin od času ohlášení požadavku na servis Poskytovateli. Zahájením se rozumí příchod technika Poskytovatele na konkrétní pracoviště Objednatele, kde je servisované Zařízení umístěno. Před příchodem technika na konkrétní pracoviště Objednatele budou Poskytovateli písemně sděleny kontaktní údaje pověřené osoby Objednatele, za účelem poskytnutí součinnosti technikovi při provádění servisního zásahu.

5.5. Servisní zásah bude dokončen do konce pracovní doby Zadavatele tj. do 17h následného pracovního dne od jeho zahájení. Dokončením se rozumí podpis servisního listu ze strany Objednatele.

5.6. V případě, že doba servisního zásahu překročí konec pracovních hodin Objednatele následujícího dne od doby zahájení servisního zásahu, zajistí Poskytovatel Objednateli bezplatně náhradní MFC stejných nebo lepších technických parametrů jako servisované MFC k užívání, včetně jeho dopravy a instalace na pracoviště Objednatele, kde bylo servisované Zařízení umístěno. Náhradní zařízení bude od výrobce MFC, které nám Poskytovatel dodal v rámci plnění dle Smlouvy a bude na něj Poskytovatelem nainstalována kompatibilní čtečka karet a integrovaný SW terminál viz bod 2 této přílohy. Náhradní zařízení bude Objednatelem používáno po dobu trvání servisního zásahu, případně do konce trvání Smlouvy, pokud

nebude objektivně možné servisované zařízení při poskytnutí maximálního rozsahu Služeb opravit. Služby dle Smlouvy budou poskytovány na náhradním zařízení v plném rozsahu. Po ukončení Smlouvy bude náhradní zařízení Poskytovatelem bezplatně odvezeno.

5.7. O každém provedeném servisním zásahu bude vyplněn servisní list, v němž bude uvedeno:

- datum a čas zahájení a dokončení servisního zásahu;
- popis provedeného servisního zásahu;
- identifikace servisovaného Zařízení;
- čas technika strávený při odstranění poruchy servisovaného Zařízení;
- použitý spotřební materiál a/nebo náhradní díly.

5.8. Po provedení servisního zásahu pověřená osoba Objednatele zkontroluje funkčnost servisovaného Zařízení. Pokud bude při této kontrole zjištěna vada, servisní zásah bude dokončen až po opravě této vady.

5.9. V případě, že se na jednom multifunkčním tiskovém zařízení (vč. volitelného příslušenství) objeví více, než 3 x za měsíc závada, vyžadující zásah technika Poskytovatele a neprokáže-li se způsobení závady chybnou manipulací se Zařízením, je Poskytovatel v takovém případě povinen nahradit toto Zařízení novým MFC stejného výrobce se stejnými nebo lepšími technickými parametry včetně nainstalované čtečky karet a integrovaný SW terminál dle specifikace uvedené v bodu 2 této přílohy.

5.10. Originál servisního listu v listinné podobě bude potvrzen podpisem pověřené osoby Objednatele a technika Poskytovatele.

5.11. Poskytovatel se dále zavazuje k provádění pravidelné preventivní údržby a prohlídky Zařízení v místech plnění, a to nejméně každých 6 měsíců. Obsahem preventivní údržby a prohlídky je seřízení a vyčištění Zařízení dle doporučených pokynů výrobce. Poskytovatel bude Objednatele informovat o termínu servisní prohlídky alespoň 3 pracovní dny předem.

5.12. Vzdálený přístup do vybudovaného tiskového systému pro řešení servisních požadavků nebude umožněn.

6. ZAŠKOLENÍ URČENÝCH OSOB OBJEDNATELE

6.1. Poskytovatel provede školení pověřených osob Objednavatele k užívání a pokročilé administraci zařízení, popřípadě tiskového sytému a všech dalších položek poskytovaných tiskových služeb. Zaškolení proběhne na konci testovací fáze Zařízení (viz. čl. 4.3. Smlouvy).

6.2. Uživatelé musí být zaškoleni na takové úrovni, aby byli schopni běžně užívat dodaná Zařízení a aby byli schopni využívat všech benefitů, které bude dodávané řešení nabízet. S jistotou musí být schopni vytvářet běžné dokumenty tak, aby se vyvarovali základních chyb plynoucích z neznalosti ovládání systému a v důsledku toho pak snižovali svoji efektivitu práce a zvyšovali náklady přímé i nepřímé.

6.3. Administrátor musí být zaškolen na takové úrovni, aby byl schopen efektivně pracovat se všemi instalovanými systémy v administrátorském rozhraní, a to buď zcela samostatně, nebo se vzdálenou podporou pověřeného pracovníka servisního a logistického dispečinku Poskytovatele. Školení musí být opakováno při každé významné změně SW nebo funkcionalit dodávaného řešení. Školení musí být provedeno pro každý typ tiskové Zařízení.

7. MINIMÁLNÍ POŽADAVKY NA TISKOVÝ SYSTÉM POSKYTNUTÝ DO UŽÍVÁNÍ ZADAVATELE

7.1. Poskytovatel poskytne Objednateli tiskový systém pro řízení, monitoring a správu tisku, kopírování a skenování. Poskytovatel poskytne Objednateli veškerý hardware či software, který je potřebný pro zabezpečení řádného a bezproblémového provozu tiskového systému (tedy zejména pro zabezpečení řízeného tisku a kopírování, pro jejich monitoring a generování výkazů a statistik o tisku, kopírování a skenování).

7.2. V případě, že má tiskový systém (jako celek nebo jeho jednotlivé dílčí části) charakter autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, poskytne Poskytovatel Zadavateli potřebné licence/sublicence - užívací práva k tomuto dílu. Licence/sublicence bude udělena jako nevýhradní. Licence/sublicence bude co do počtu uživatelů či zařízení udělena jako licence/sublicence neomezená. Územně může být licence/sublicence omezena na všechna pracoviště objednatele v České republice. Licence/sublicence bude udělena na dobu trvání Smlouvy.

7.3. Požadovaný tiskový systém musí mít následující funkcionality, musí splňovat následující požadavky, resp. musí být způsobilý provádět následující činnosti:

a. jednotné uživatelské rozhraní, firmware a ovladač (universal print driver) všech dodávaných zařízení;

b. veškerá komunikace SW včetně portálu tiskového SW a veškerý obsah tiskových dat musí být po celou dobu od zdrojové stanice až po tiskové zařízení šifrován, a to šifrou dle minimálního, popřípadě vyššího standardu NÚKIB s výjimkou šifer označených jako „dosluhující" (viz dokument „MINIMÁLNÍ POŽADAVKY NA KRYPTOGRAFICKÉ ALGORITMY")[1];

c. integrace do prostředí elektronické pošty fondu SZIF pro zasílání skenovaných souborů do emailových schránek uživatelů;

d. integrace do souborových služeb fondu SZIF pro ukládání skenovaných souborů do definovaných složek a to jak na základě politiky, tak na základě přímé definice;

e. centrální management rozhraní musí umožňovat řízení přístupů prostřednictvím Active Directory fondu SZIF;

f. logování aktivit uživatelů s vyššími oprávněními;

g. musí umožnit monitoring (stav, název tiskové úlohy, počet stran, B/ČB, jméno uživatele - vlastník tiskové úlohy, název tiskárny a její umístění) všech současných síťových zařízení, které Zadavatel aktivně využívá, tj. tisková zařízení, které nebyly dodány na základě této veřejné zakázky (770ks s licencí SafeQ 5 Licence noEm Reporting);

h. monitoring, záznam a možnost reportování veškerých činností na jednotlivých tiskových i multifunkčních zařízeních při tisku, kopírování i skenování v rozdělení dle uživatele, dle typu dokumentů, dle množství, dle času realizace;

i. jednoznačnou identifikaci uživatelů na všech zařízeních - identifikace bezkontaktní čipovou kartou (viz čl. 2 výše);

[1] Ke shlédnutí a stažení
zde: https://www.nukib.cz/download/uredni_deska/Kryptograficke_prostredky_doporuceni_v1.0.pdf

j. rozlišení na černobílý a barevný tisk, formát výstupu (A4/A3) včetně přesných počtů v každé tiskové úloze;

k. automatické odhlašování uživatelů u zařízení po definované době;

l. funkce „folow-me" - realizace výstupu na libovolném zařízení zavedeném v systému a opatřeném identifikačním terminálem, a to jak v rámci jedné lokality, tak i v rámci všech lokalit dostupných v rámci infrastruktury;

m. nastavování kvót pro uživatele a skupiny;

n. přesné rozúčtování nákladů dle uživatele, data a času, skupiny (např. dle typu zařízení, lokality, budovy), organizační struktury a dále dle předdefinovaných projektů (zakázek, pořadů, apod.);

o. vytváření automatických podrobných měsíčních reportů dle nadefinovaných kritérií (v elektronické podobě ve formátu PDF, CSV, HTML);

p. „High Availability" (vysoká dostupnost) řešení ve formě „active – active" nebo „active – passive";

q. ukládání skenovaných dokumentů do výstupního datového formátu PDF/A1 se strojově čitelnou vrstvou, který umožní fulltextové vyhledávání v českém jazyce a který bude validní s příslušnou normou pro datový formát PDF/A1 (ISO 19005-1:2005; ISO 19005-2:2011; ISO 19005-3:2012, ISO 32000-1);

r. zasílání notifikací z informačního systému ve formě strukturovaných emailů;

s. možnost customizace tiskového informačního systému dle požadavků Zadavatele;

t. veškerou komunikaci systému v českém jazyce, včetně dokumentace a reportů;

u. hromadné konfigurace parametrů zařízení jedním konfiguračním příkazem, např. hromadná změna nastavení pro celou skupinu zařízení (např. pro všechna zařízení v jedné lokalitě); konfigurace jedním konfiguračním příkazem i více různých parametrů zařízení;

v. musí umožňovat hromadný upgrade firmwaru zařízení (tiskového zařízení i terminálu) jedním příkazem k upgradu – např. upgrade firmware všech zařízení ve skupině, tj. např. všech zařízení daného typu na konkrétní lokalitě;

7.4. Přístupové rozhraní (aplikace, webová aplikace apod.) pro administraci tiskového systému musí být nakonfigurováno tak, aby umožňovalo vytváření administrátorských přístupových hesel dle následujících parametrů:

a. délka hesla pro přihlášení administrátorů do tiskového systému v počtu minimálně od 17 do 64 znaků;

b. neomezující použití malých a velkých písmen, číslic a speciálních znaků;

c. umožňující uživatelům změnu hesla, přičemž období mezi dvěma změnami hesla nesmí být kratší než 30 minut;

d. neumožňující zvolit si nejčastěji používaná hesla;

e. neumožňující tvořit hesla na základě mnohonásobně opakujících se znaků, přihlašovacího jména, e-mailu, názvu systému nebo obdobným způsobem;

f. neumožňující opětovné použití dříve používaných hesel s pamětí alespoň 12 předchozích hesel;

g. povinnou změnu hesla v intervalu maximálně po 12 měsících, přičemž toto pravidlo se nevztahuje na účty sloužící k obnově systému v případě havárie.

7.5. V případě potřeby na vyžádání Poskytovatel zapůjčí Zadavateli na nezbytně dlouhou dobu (tj. minimálně po dobu migrace všech tiskových zařízení z předchozího řešení) servery pro provoz tiskového systému. Servery budou dodány do prostor objednatele a správu serverů bude zajišťovat Zadavatel.

7.6. Poskytovatel v součinnosti se Zadavatelem zajistí po ukončení dočasného pilotního provozu kompletní migraci řešení ze zapůjčených serverů, na servery Zadavatele. Zároveň Poskytovatel zajistí nevratné smazání nebo zničení dat z disků serverů.

7.7. Součástí dodávky musí být veškeré patřičné dokumentace dodávaného řešení v českém jazyce včetně dokumentace skutečného provedení, administrátorské a operátorské dokumentace, DR dokumentace, bezpečnostní dokumentace, provozních příruček apod.

7.8. V rámci implementace před finální akceptací musí být proveden tzv „hardening" a „vulnerability scan" spolu s případným odstraněním zjištěných nedostatků nejdéle do 10 pracovních dnů od jejich zjištění. Poskytovatel odevzdá standardní písemnou laboratorní zprávu o provedeném testu a způsobu odstranění nedostatků, v případě, že budou nějaké nedostatky zjištěny.

7.9. Vzdálený přístup do vybudovaného tiskového systému pro řešení servisních požadavků nebude umožněn. Přístup bude umožněn pouze z LAN.

7.10. Poskytovatel na základě požadavku Zadavatele provede školení pověřených osob Zadavatele k užívání a pokročilé administraci tiskového sytému. Administrátoři Zadavatele musí být zaškoleni na takové úrovni, aby byli schopni efektivně pracovat se všemi instalovanými systémy tiskového systému v administrátorském rozhraní, a to buď zcela samostatně, nebo se vzdálenou podporou pověřeného servisního technika Poskytovatele. Školení musí být opakováno při každé významné změně SW nebo funkcionalit dodávaného řešení. Školení vč. dodání školících materiálů, musí být provedeno v českém jazyce.

7.11. Poskytovatel je povinen po celou dobu poskytování služby Zadavateli předávat aktualizace, bezpečnostní záplaty a opravné balíčky na tiskový systém. Zadavatel zabezpečí jejich instalaci prostřednictvím svých administrátorů.

7.12. Minimální úroveň SLA pro dodaný tiskový systém:

Závažnost	Reakce na incident	Řešení incidentu	Řešení závad
A – Kritická (výpadek systému)	Do 1 hodiny v pracovní dobu	Do 8 hodin v pracovní době	Do 20 pracovních dní
B – Závažné (částečná nefunkčnost systému, ale tisk funguje)	Do 1 hodiny v pracovní dobu	Do 2 pracovních dní	Do 40 pracovních dní
C – Neklasifikované (neomezují základní funkčnost systému)	Do 1 hodiny v pracovní dobu	Do 20 pracovních dní	Do 60 pracovních dní