

# VEŘEJNÁ ZAKÁZKA "Dodávka a instalace informačních technologií a techniky"

## Příloha č. 2: Část 1 – RFID technologie a návratový box: Specifikace služeb podpory

### Obsah služeb podpory:

#### 1. Pravidelné činnosti

Profylaktické prohlídky s cílem v největší možné míře zajistit bezproblémový chod zařízení.

Četnost profylaktických prohlídek je stanovena na 2x ročně.

První profylaktickou prohlídku bude Poskytovatel realizovat za 6 měsíců od ukončení fáze 1 a další prohlídky následně každých 6 měsíců.

Součástí prohlídky je komplexní kontrola stavu a funkčnosti zařízení – především:

- kontrola a servis počítače (je-li součástí zařízení),
- kontrola všech komponent zařízení (mimo jiné dotykové obrazovky, čtečky čárových kódů a QR kódu, tiskárny, jsou-li součástí zařízení, čtečky RFID),
- vyčistění nepřístupných částí zařízení,
- kontrola a případné seřízení mechanických částí zařízení,
- kontrola stability kotvení (u bezpečnostních bran),
- kontrola a kalibrace senzorů (u návratového automatu s třídícím zařízením).

Součástí prohlídky je také upgrade či update softwaru, který je součástí zařízení, pokud je upgrade/update nevyhnutelný pro bezproblémový chod zařízení.

Termín profylaktické prohlídky Poskytovatel oznámí Objednateli nejpozději 3 pracovní dny před plánovaným termínem prohlídky.

#### 2. Servisní služby

Poskytování služeb podpory prostřednictvím vzdáleného přístupu v rozsahu 30 hodin ročně.

Nevyčerpaný objem servisních hodin se převádí do následujícího roku, přičemž Objednatel má nárok na vyčerpání převedených servisních hodin pouze 1 rok.

Servisní služby zahrnují:

- analýzu požadavku,
- poskytování hotline (tj. podání informace související s provozem a obsluhou zařízení, nebo řešením požadavku),
- úpravy nastavení softwaru (který je součástí zařízení) potřebných pro vyřešení požadavku, pokud to umožňuje aktuální verze softwaru.

Servisní služby jsou poskytovány na základě požadavku Objednatele, který je vytvořen v systému sledování požadavků (HelpDesk).

#### 3. Nepravidelné činnosti

Zahrnují především servisní zásah fyzicky na místě plnění. Nepravidelné činnosti budou prováděny vždy na základě objednávky vystavené Objednatelem.

#### 4. Servisní pohotovost

Poskytnutí telefonické odborné konzultace a technické asistence při nepředpokládané poruše zařízení, jež znemožňuje jeho provoz za účelem minimalizace doby, kdy je zařízení mimo provoz. Servisní pohotovost poskytuje dodavatel v pracovních dnech na telefonním čísle dle Smlouvy od 9.00 do 16.00

### **Reakční doby servisní služby:**

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku na servisní službu nejpozději 24 hodin od jeho zadání Objednatel.

Poskytovatel je povinný požadavek vyřešit do 72 hodin od jeho zadání Objednatel. V případě, že požadavek nelze vyřešit servisní službou, je poskytovatel povinen do 72 hodin od zadání požadavku poskytnout Objednateli analýzu požadavku, návrh řešení a podklady pro zadání objednávky v souladu s poskytováním nepravidelných činností.

### **Úhrada služeb podpory:**

- 1. Pravidelné činnosti** – jsou hrazeny po každé profylaktické prohlídce na základě servisních listů, na kterých Objednatel potvrdí rozsah vykonané profylaktické prohlídky.
- 2. Servisní služby** – jsou hrazeny paušálním ročním poplatkem a v případě vyčerpání předplacených servisních hodin na základě výkazu servisních hodin poskytnutých nad rámec předplacených služeb. Výkaz servisních hodin zpracuje Poskytovatel a potvrdí Objednatel.
- 3. Nepravidelné činnosti** – jsou hrazeny po provedení servisního zásahu na základě počtu poskytnutých servisních hodin, vždy na základě dodacího listu vystaveného Poskytovatelem a potvrzeného Objednatel.
- 4. Servisní pohotovost** – jsou hrazeny paušálním ročním poplatkem.

Platební podmínky jsou upraveny v čl. V. Smlouvy.

### **Podmínky služeb podpory:**

- Objednatel poskytne Poskytovateli potřebnou součinnost při vykonávání služeb podpory, především poskytnutím přístupu k zařízením jak fyzicky během servisních návštěv, tak vzdáleně prostřednictvím softwarových prostředků
- Poskytovatel bude vykonávat služby podpory fyzicky na místě pouze v doprovodu odpovědného pracovníka Objednatele; bude dodržovat zásady bezpečnosti práce, požární ochrany, jakož i další interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen, a bude činnosti provádět tak, aby minimalizoval omezení provozu služeb Objednatele
- Poskytovatel bude vykonávat vzdálené služby podpory pouze určenými softwarovými prostředky, vždy pouze s vědomím odpovědného pracovníka Objednatele