

#	Služba	Náplň	Servisní podpora	Kdo	Kdy	Záznam
1	Předinstalační příprava	Definice projektového týmu. Řízení projektu. Audit prostředí pro provoz Multifunkčních tiskových služeb. Stanovení způsobu výměny informací a komunikačních toků. Příprava implementačního plánu a harmonogramů jednotlivých činností (instalace HW, instalace SW, školení, zahájení testů, spuštění provozu).		Poskytovatel Objednatel	Po podpisu smlouvy na Multifunkční tiskové služby – v objektech DP a před zahájením instalace HW.	
2	Instalace HW	Dle připraveného harmonogramu. Realizace certifikovanými technikami poskytovatele . Obsahuje činnosti: - Dovoz a vybalení - fyzická konfigurace HW - inicializace a aktivace - konfigurace a nastavení zařízení - konfigurace síťových parametrů a připojení - odvoz a likvidace obalů - otestování provozu čtečky čipových karet a jednoznačné identifikace uživatele (čtečku dodá objednatel). Evidence a kontrola procesu.		Poskytovatel Objednatel	Po ukončení předinstalační přípravy, dle harmonogramu.	
3	Manuály	Kompletní provozní manuály k zařízením v elektronické formě v českém jazyce. Na vyžádání v papírové formě. Zkrácené grafické návody na obsluhu u zařízení a identifikačních terminálů v papírové formě přímo u zařízení.		Poskytovatel Objednatel	V průběhu celého období produktivního provozu tiskového systému.	
4	Fakturace a podrobné vyúčtování tiskových služeb	Dle znění v kapitole 5 - "Cena a platební podmínky" uvedené v Rámcové smlouvě o poskytování služeb.		Poskytovatel	V průběhu instalace a celého období produktivního provozu tiskového systému.	Objednatel zajistí Poskytovateli přístup k datům v monitoringu potřebným pro fakturaci Podrobné vyúčtování tiskových služeb - 1x měsíčně (na základě dat z monitoringu)
5	Proškolení v obsluze	Proškolení techniky uživatelské podpory na úroveň správce zařízení.		Poskytovatel	Po úspěšném zprovoznění zařízení a následné integraci do tiskového prostředí v rámci provozu.	
6	Pravidelný servis	Servis bude prováděn dle intervalů stanovených výrobcem tiskových zařízení.	8x5 (po - pá 7:30-16 hod.)	Poskytovatel	Dle servisních intervalů stanovených výrobcem	
7	Zajištění technické podpory	Řešení incidentů a požadavků na základě jeho nahlášení Poskytovateli	8x5 (po - pá 7:30-16 hod.)	Poskytovatel	V průběhu pracovní doby produktivního provozu.	Podpora bude poskytována ve 2 úrovních: - v místě při poruše zařízení nahlášené Objednatelem (přes HelpDesk, telefonicky nebo e-máilem) - vzdáleně při poruše zařízení nahlášené Objednatelem (přes HelpDesk, telefonicky nebo e-máilem) Poskytovatel vždy zašle objednateli potvrzení o přijetí a vyřešení incidentu/požadavku. Objednatel zajistí Poskytovateli vzdálený přístup do sítě DPP pro účely provádění vzdálené podpory.

8	Servis a opravy zařízení	Odstraňování závad, konfigurace a administrace zařízení.	8x5 (po - pá 7:30-16 hod.)	Poskytovatel	V průběhu celého období produktivního provozu tiskového systému.	3 úrovně - 1. Kritická zařízení - převzetí incidentu - do 30min. (e-mail potvrzení o převzetí) - vyřešení incidentu od jeho převzetí - do 6 pracovních hodin (e-mail potvrzení o vyřešení) - počet kritických zařízení - do 10% z celkového počtu všech zařízení 2. Standardní zařízení - převzetí incidentu - do 30min. (e-mail potvrzení o převzetí) - vyřešení incidentu od jeho převzetí - NBD (e-mail potvrzení o vyřešení) 3. Krizová situace - výměna za náhradní zařízení NBD od převzetí incidentu (viz. bod 12 "Pomoc při krizové situaci")
9	Rozsah poskytovaných doplňkových služeb	Analýza a návrh tiskového prostředí, technické a procesní konzultace, následný fleetmanagement a optimalizace, reporting, návrhy na inovaci.	8x5 (po - pá 7:30-16 hod.)	Poskytovatel	Jednorázové při zahájení projektu a následně 1x ročně po celou dobu provozování služby.	
				Objednatel	1x za kvartál po celou dobu provozování služby.	
10	Vyhodnocení provozu	Vyhodnocování provozu, poskytování statistik dle předem definovaných oblastí a požadovaných parametrů.	8x5 (po - pá 7:30-16 hod.)	Poskytovatel	V průběhu celého období produktivního provozu tiskového systému.	Vyhodnocení kvality poskytovaných služeb (report dodržování parametrů SLA, tedy vyhodnocení parametru odezvy a doby řešení nahlášených závad). - 1x měsíčně, případně na vyžádání Objednatele Vyhodnocení provozu tiskového prostředí - 1x ročně, případně na vyžádání Objednatele
11	Spotřební materiál	Dodávky spotřebního materiálu (papír, nápině)	8x5 (po - pá 7:30-16 hod.)	Poskytovatel	V průběhu instalace a celého období produktivního provozu tiskového systému.	papír: - standardně na základě objednávky Objednatele, bude požadovaný papír dopraven do 2 pracovních dní na místo určené - na vyžádání Objednatele, pouze v neodkladných případech či v krizové situaci. Papír bude na pracoviště doplněn a to bez zbytečného prodloužení po nahlášení, maximálně však NBD náplně: - dle automatické notifikace, budou k příslušnému zařízení požadované náplně dopraveny na definovaná místa v objektech DP a to nejpozději následující pracovní den
12	Pomoc při krizové situaci (výměna zařízení)	Příprava náhradního zařízení běžných kategorií pro operativní výměnu v případě nemožnosti opravy zařízení v požadovaném termínu. Externí zajištění kritických tisků.	8x5 (po - pá 7:30-16 hod.)	Poskytovatel	V průběhu celého období produktivního provozu tiskového systému.	V případě neodstranění závady na místě v rámci definovaného časového rámce bude zajištěno poskytnutí náhradního zařízení obdobných parametrů a to bez zbytečného odkladu po zjištění nemožnosti odstranění závady: - kritické zařízení - nejpozději NBD od tohoto zjištění - standardní zařízení - do 3 pracovních dní od tohoto zjištění