

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) 233 032 555
- E-mail: hotline@cdbp.cz
- Fax: (+420) 233 032 550
(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 pravidelné preventivní prohlídky technického zařízení. Tyto prohlídky budou prováděny poskytovatelem 1x ročně na každém pracovišti. 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 úplatu (podle článku 7 této smlouvy) přemístění (přestěhování) technického zařízení kombinovaného nebo výdejového pracoviště do nové lokality nebo nových prostor.

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 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 (OÚ), 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	2 ks baterií / pracoviště KS-O a rok
Tonery do tiskáren na tisk Žádostí	1 toner / pracoviště KS-O na dobu 2 let
Dobíjecí baterie do blesku (AA)	4 x 2 ks / výdejové pracoviště (prvotní dodávka - prosinec 2011) 2 x 2 ks / výdejové pracoviště a rok (dodávky v letech 2013-2015)

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 (odpovídající typ)

Specifikace jednorázově dodaného spotřebního materiálu, který bude příjemce doplňovat 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	-
Fotoaparát Canon PowerShot A3200 vč. SD karty *)	Canon

*) Na fotoaparát pro off-line procesy je poskytována dvouletá záruka (do 31.12.2013)

5. Školení

Poskytovatel zajišťuje školení nových uživatelů resp. stávajících uživatelů na nové funkcionality systému 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 a/nebo fotokabiny;
- bezpečnostní a provozní procesy pro práci s čipovou kartou.

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.

Pro uživatele technických zařízení provozovaných na náklady příjemce (OÚ), viz. příloha č. 1, ČÁST B této smlouvy, nebude zajišťováno žádné speciální školení. Tito uživatelé budou vyškoleni v rámci standardního školení nových uživatelů, respektive stávajících uživatelů na nové funkcionality systému CDBP, dle podmínek uvedených v této kapitole.

6. Servisní podpora

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

Název služby	Provozní doba servisní podpory	Parametr	Hodnota parametru
KS-O kombi podpora KS-O výdej podpora KS-eOP podpora KS-eOP výdej1 podpora KS-eOP výdej2 podpora	Pracovní den 7:30 – 17:30	Doba odstranění HW a SW závady	Do konce devátého pracovního dne

Podmínkou pro dodržení servisní podpory je poskytnutí přístupu k technickému zařízení nejméně v rozsahu provozní doby servisní podpory. Roční profylaxe do konce roku 2015 nebudou na těchto typech pracovišť prováděny.

V případě, že poskytovatel neposkytne příjemci servisní podporu ve lhůtě stanovené v tomto odstavci, tj. do konce devátého pracovního dne následujícího po dni nahlášení závady, je příjemce oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 350,- Kč za každý i započatý den

prodlení, maximálně však ve výši měsíční smluvní ceny bez DPH uvedené v příloze č. 4 smlouvy za každé jednotlivé porušení této povinnosti.

Smluvní strany se dohodly, že smluvní pokuta se nezapočítává na náhradu škody.

Za poskytovatele:

Za příjemce:

V Praze, dne.....

V Třebíči, dne

.....
Ing. Richard Bulíček
generální ředitel
STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik

.....
MVDr. Pavel Heřman
starosta
město Třebíč