

## **HOTLINE, SERVISNÍ A JINÉ SLUŽBY**

Řešení požadavků uživatelů (hlášení uživatele na pracoviště Hotline) příjemce v rámci využívání služby poskytovatele zajišťující provoz systému pro zpracování žádostí a pořizování a zpracovávání dat pro výrobu cestovního dokladu s biometrickými údaji bude zajišťováno poskytovatelem pomocí pracoviště Hotline a pomocí servisních služeb.

### **1. Hotline**

#### **1.1 Popis činnosti pracoviště Hotline**

Centrálním kontaktním místem pro příjem a řešení požadavků uživatelů příjemce je pracoviště Hotline poskytovatele.

Přístup k Hotline poskytovatele má pouze osoba, která úspěšně absolvovala veškerá požadovaná školení (Článek 6.6, odst. b) této smlouvy) a je držitelem platného Certifikátu (příloha č.10 této smlouvy).

Požadavky do Hotline poskytovatele je uživatel povinen hlásit bezodkladně po jejich zjištění způsobem uvedeným v uživatelské příručce Hotline (Článek 11 této smlouvy).

Podrobný popis principu fungování Hotline poskytovatele a způsob komunikace uživatele s Hotline poskytovatele je součástí uživatelské příručky Hotline, kterou uživatelé obdrží v rámci uživatelského školení (příloha č.3 této smlouvy).

#### **1.2 Rozsah služeb (kategorie závad) Hotline poskytovatele**

Požadavky uživatelů jsou rozděleny do kategorií určených funkčními celky technického zařízení a/nebo fotokabin(y):

- Fotokabina (elektroinstalace, konstrukce, foto);
- Technické zařízení (PC, periferie);
- Požadavek na spotřební materiál;
- Čipová karta s elektronickým certifikátem uživatele (ztráta karty, zneplatnění, nefunkčnost);
- Klientská aplikace KS-O;
- Komunikační linky a jejich provoz;
- Dohledový systém technického zařízení.

#### **1.3 Provozní doba Hotline poskytovatele**

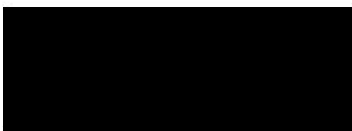
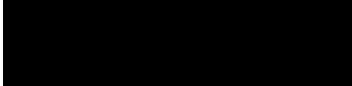
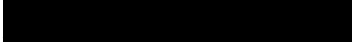
Provozní doba Hotline poskytovatele je v pracovní dny (v tzv. režimu 12x5), a to:

**od 06:00 hodin do 18:00 hodin**

Mimo provozní dobu služby Hotline poskytovatele bude telefonické spojení přesměřováno automaticky na pracoviště služby Call Desk Siemens Business Services se sídlem Evropská 33a,

kteří zajišťuje provoz nepřetržitě 24x7. Mimo pracovní dobu Hotline budou požadavky zaznamenány a postoupeny na Hotline k řešení v řádné pracovní době.

#### 1.4 Kontaktní údaje Hotline poskytovatele

- Telefon: 
- E-mail: 
- Fax: 
- Adresa Na Vápence 14  
130 00 Praha 3

### 2. Pravidelná údržba technického zařízení

Pro z kvalitnění provozu budou prováděny pravidelné preventivní prohlídky technického zařízení. Tyto prohlídky budou prováděny poskytovatelem minimálně 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.

Po vzájemné dohodě lze preventivní prohlídky provádět podle dohody mezi příjemcem a poskytovatelem v předstihu před harmonogramem.

### 3. Přemístění technického zařízení a/nebo fotokabiny

Na základě požadavku příjemce zajistí poskytovatel přemístění technického zařízení a/nebo fotokabiny do nové lokality. Přemístění zahrnuje demontáž, přemístění, montáž, otestování funkčnosti technického zařízení a/nebo fotokabiny. V rámci přemístění a znovu uvedení do provozu technického zařízení a/nebo fotokabiny bude vyhotoven instalační protokol (příloha č.7 této smlouvy).

Přemístění technického zařízení a/nebo fotokabiny bude provedeno poskytovatelem na základě požadavku na Hotline kontaktní osobou příjemce.

### 4. Spotřební materiál

Poskytovatel zajišťuje spotřební materiál určený pro provoz technického zařízení tak, aby byl zajištěn provoz technického zařízení bez výpadku. Množství bezplatně poskytnutého spotřebního materiálu je omezeno na množství, které je nutné pro předpokládaný provoz technického zařízení v určeném období, viz. Tabulka 1.

Spotřebním materiálem je myšleno:

| Spotřební materiál                                  | množství                             |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Mikrovláknové utěrky pro čištění optiky fotoaparátů | 1ks/pracoviště KS-O a měsíc          |
| Čisticí sady pro čtečky 3M ePassport Leader         | 1sada/pracoviště KS-O a rok          |
| Baterie do padů pro digitalizaci snímaného podpisu  | 2 kusy baterií/pracoviště KS-O a rok |
| Tonery do tiskáren HP LJ 1320 na tisk žádostí       | 1 toner /pracoviště KS-O a rok       |
| Baterie do UPS                                      | 1 sada/pracoviště KS-O a 2,5 roku    |

Tabulka 1 – Množství spotřebního materiálu

Spotřební materiál, na který má příjemce nárok pro dané období, bude distribuován způsobem uvedeným v uživatelské příručce Hotline. Součástí příručky Hotline je i popis procesu nahlášení výměny spotřebního materiálu na Hotline.

Součástí předání technického zařízení příjemci poskytovatelem bude i předání záložního spotřebního materiálu na 1 rok dopředu, který bude tvořit zásobu spotřebního materiálu u příjemce pro řešení okamžité potřeby ze strany příjemce (viz. Tabulka 2). Doplnování záložního spotřebního materiálu poskytovatelem bude probíhat způsobem popsáním v příručce Hotline.

| Spotřební materiál                                  | množství       |
|-----------------------------------------------------|----------------|
| Mikrovláknové utěrky pro čištění optiky fotoaparátů | 1ks            |
| Čistící sady pro čtečky 3M ePassport Leader         | 1sada          |
| Baterie do padů pro digitalizaci snímaného podpisu  | 2 kusy baterií |
| Tonery do tiskáren HP LJ 1320 na tisk žádostí       | 1 toner        |

Tabulka 2 - Specifikace spotřebního materiálu

V případech, kdy v rámci provozu technického zařízení dojde k vyšší spotřebě spotřebního materiálu než je množství, které odpovídá předpokládanému provozu (viz. Tabulka 1), a to bez zavinění poskytovatele (kterým se pro tento případ rozumí např. závada tiskárny, nebo závada aplikačního SW), může příjemce doplnit spotřební materiál svým individuálním nákupem. Celková spotřeba toneru v každé tiskárně bude kontrolována servisním technikem v rámci servisního zásahu porovnáním výsledku interního testu příslušné tiskárny (čítač vytištěných listů) a množství vytištěných dokumentů při sběru a zpracovávání dat žadatelů o vydání e-pasu. V případě oprávněného požadavku příjemce, poskytovatel zajistí spotřební materiál na své náklady způsobem uvedeným v příručce Hotline. V opačném případě budou náklady na servisní zásah a použitý spotřební materiál hrazeny příjemcem (podle článku 7 této smlouvy). Současně tabulka obsahuje spotřební materiál, který není součástí služby, a který bude příjemce doplňovat v případě potřeby vlastními prostředky.

Takto dodávaný spotřební materiál musí odpovídat parametrům uvedeným v Tabulce 3.

| Spotřební materiál                                 | Specifikace                                             |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Čistící sady pro čtečky 3M ePassport Leader        | 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 LJ 1320 na tisk žádostí      | HP toner Q5949X                                         |
| Zářivková trubice pro fotokabinu                   | OSRAM L18/954 60cm                                      |
| Baterie do UPS                                     | APC RBC48                                               |
| Xerografický papír                                 | Standardní xerografický papír 80 g / m2<br>210 x 297 mm |

Tabulka 3 - Specifikace spotřebního materiálu