

Příloha č. 2 smlouvy o poskytování služeb: Technická specifikace

- 1) Poskytovatel poskytne objednatelům do užívání nová zařízení v kategorii a umístění dle přílohy č. 3 Přehled požadavků a umístění a dle přílohy č. 4 Katalogové listy. Objednatelé požadují dodat ke každému typu zařízení návod k obsluze. Dále objednatelé požadují dodat ke každému dodanému kusu zařízení zjednodušený návod maximálně ve formátu A3, který bude umístěn v bezprostřední blízkosti každého instalovaného zařízení. Návodů budou zpracovány v českém jazyce.
- 2) Fakturace bude probíhat vždy za uplynulé fakturační období (kalendářní měsíc) na každého z objednatelů zvlášť (příloha č. 1 Okruh zadavatelů) dle jím odebraných služeb za ceny uvedené v příloze č. 5 Ceník. Způsob platby se bude skládat z měsíční ceny nájmu a ceny za černobílý / barevný výstup, tj. za vytisknutou / zkopírovanou stránku černobíle / barevně (A3 se vypočte jako 2 strany A4, oboustranný tisk bude započítán jako tisk na 2 strany, tzn. oboustranný tisk na A3 = 4 strany A4) bez ohledu na pokrytí tonerem. V těchto cenách jsou započítány dodávky a instalace požadovaných zařízení dle přílohy č. 3 Přehled požadavků a umístění, dále i veškeré další náklady na tonery a jejich včasnou distribuci na adresu objednatelů včetně příp. dopravného a balného, na servis, na spotřební materiál i na školení obsluhy tak, aby nedošlo k výpadku užívání zařízení.
- 3) U zařízení kde objednatelé požadují jednoznačnou identifikaci uživatelů při tisku pinem, čipem nebo kartou, poskytovatel poskytne objednatelům do užívání identifikační terminály, které musí být schopny provozu, spolu s multifunkčním zařízením, na jedné ethernet zásuvce. U některých zařízení je dle přílohy č. 3 vyžadována kompatibilita s tiskovým systémem objednatelů – SafeQ verze 5. Dále je v této příloze uveden případný požadavek na finišer (děrování a sešívání) nebo zámek zásobníků.
- 4) Poskytovatel zajistí možnost „zabezpečeného tisku“ na multifunkční síťová zařízení kategorie MFZ3 – MFZ6, tzn. při tisku uživatele na takovou konkrétní síťovou tiskárnu dojde na této tiskárně k tisku až po přihlášení uživatele (pinem, čipem nebo kartou). Přes terminál bude možné tiskovou úlohu smazat. Komunikace terminálu bude v češtině a dojde k automatickému odhlášení uživatele při nečinnosti.
- 5) Poskytovatel zajistí odečty realizovaných tisků / kopií na jednotlivých zařízeních tak, aby mohl řádně fakturovat za realizované služby dle odstavce 2. Tam kde je požadovaná identifikace jednotlivých uživatelů musí mít objednatelé možnost zjistit tyto údaje na jednotlivé uživatele minimálně vždy za uplynulý měsíc. Data za všechny objednatele a jejich zařízení je poskytovatel rovněž povinen na vyžádání poskytnout centrálnímu zadavateli v elektronické podobě.
- 6) Poskytovatel zajistí kontaktní osobu pro hlášení poruch a objednávání tonerů. Komunikace bude probíhat e-mailem, přes web nebo telefonicky v českém jazyce, a každá objednávka a každý servisní zásah bude zaznamenán vč. popisu a doby odstranění závady, příp. data objednání a dodání tonerů nebo spotřebního materiálu. Možnost telefonické komunikace se zástupcem poskytovatele bude v pracovních dnech od 7:00 do 18:00. Přehled servisních zásahů je oprávněn si vyžádat centrální zadavatel.
Reakční doba na nahlášení závady bude 1 hodina (tím je myšleno potvrzení přijetí informace o závadě nebo objednávce). Odstranění závady bude následující pracovní den (NBD), v případě, že nebude možné odstranit závadu do 3 pracovních dnů, bude poskytovatel povinen poskytnout na žádost objednatele náhradní zařízení stejné kategorie (viz příloha č. 4 Katalogové listy) po celou dobu opravy.
Poskytovatel je povinen objednatelům poskytovat kompletní servisní zajištění všech dodávaných tiskových / multifunkčních zařízení, včetně kompletního servisního zajištění veškerého jejich příslušenství tak, aby byl zajištěn kontinuální, bezporuchový a bezproblémový provoz v souladu s příslušnými právními a technickými normami. Součástí servisních služeb jsou i dodávky všech spotřebních dílů a veškerého spotřebního materiálu včetně příslušných tonerů na adresy jednotlivých objednatelů. Veškeré spotřební díly a spotřební materiál budou dodávány jako zdravotně nezávadné a schválené výrobcem zařízení tak, aby byl zajištěn bezchybný tiskový výstup a bezproblémové provedení tiskové úlohy.
- 7) V rámci instalace zařízení u příslušného subjektu z okruhu objednatelů poskytovatel zajistí zaškolení obsluhy dle požadavků tohoto subjektu, minimálně však následující 3 úrovně:
 - Koncový uživatel – umí běžně užívat zařízení k tisku, kopírování, skenování. Umí doplnit papír.
 - Proškolený uživatel – navíc umí vyměnit toner, reaguje na chybové stavy zařízení řešitelná na uživatelské úrovni.
 - Administrátor – umí zakládat nové uživatele na multifunkcích s identifikací uživatelů, rušit stávající uživatele, komunikuje závady s poskytovatelem, může sledovat počítadla pro fakturaci za vytisknuté stránky.
- 8) Poskytovatel na základě výzvy příslušného subjektu z okruhu objednatelů, dodá do sídla tohoto subjektu tonery do 3 pracovních dnů od podání výzvy kontaktní osobě, a to bez nároku na dopravné a balné (vše je zahrnuto v ceně služby uvedené v ceníku v příloze č. 5).