

## Podmienky školenia

### 1.1 Školenie IT a technického personálu

Súčasťou predmetu plnenia je zabezpečenie školenia:

- Pre pracovníka objednávateľa za účelom obsluhy PT SP (cena úvodného školenia je súčasťou dodávky); úvodné školenie je možné vykonať formou odovzdania detailného manuálu pre pracovníkov objednávateľa na obsluhu PT a zaškolenie aspoň 10 pracovníkov v rámci 4 hodinového školenia. Súčasťou školenia a detailného manuálu bude aj súpis a postup pri riešení neštandardných stavov, ktoré by mohli používaním PT nastať.
- Pre IT personál s cieľom ovládania a technickej podpory SW. Súčasťou školenia a detailného manuálu bude aj súpis a postup pri riešení neštandardných stavov, ktoré by mohli používaním PT nastať.
- Dodávateľ zabezpečí odborného školiteľa.

### 1.2 Poskytovanie servisu počas prevádzky PT SP

Dodávateľ zabezpečí pre zadávateľa nasledujúce služby:

- Záručný servis - v prípade väd vzniknutých počas záručnej doby, na ktoré sa daná záruka vzťahuje. Záručný servis je poskytovaný bez nutnosti dodatočnej platby zo strany zadávateľa. Záručná doba min. 12 mesiacov

#### Technická podpora - systémová časť - Riadiaci softvér počas záručnej doby

Systémová podpora riadiaceho softvéru systému PT SP je definovaná nasledovne:

- Dostupnosť hot-line technickej podpory je PO-NE 06:00 - 22:00. Hot-line technickej podpory sa poskytuje pomocou telefónov a e-mailovej komunikácie.
- Prioritné riešenia podľa pracovného dopadu. Dodávateľ (prípadne spoločnosť poverená dodávateľom) bude pracovať na riešení požiadaviek v súlade s úrovňami závažnosti stanovenými zadávateľom podľa dopadu problému na pracovnú činnosť zadávateľa
- Hot-line technickej podpory

Hot-line technickej podpory bude poskytovaná v nasledujúcom rozsahu:

- Služba Riešenie prípadov technickej podpory (príjem, registrácia a potvrdenie o hlásení poruchy) produktu
- Služba Poskytovanie aktuálnych verzií podporovaného software-u
- Služba hlásenia softvérových chýb
- Inštalčná podpora
- Ponuka na stiahnutie opravených verzií software-u
- Telefonické konzultácie týkajúce sa užívateľských funkcií
- Telefonické konzultácie týkajúce sa technických a programových vad
- garantovaný výjazd konzultanta dodávateľa na miesto určenia podľa zadávateľa zabezpečený do 4 HODÍN od žiadosti o zásah poskytnutia služby vo vyššie uvedenom rozsahu

Súčasťou technickej podpory služby bude poskytovanie pravidelných aktualizácií softvérového riadiaceho systému a software centrálnych riadiacich jednotiek obsluhujúci jednotlivé PT SP. V prípade nutnosti (napr. v prípade rozšírenia funkcionalít systému alebo opravy bezpečnostných chýb) bude dodávateľom poskytnutý upgrade softvérového systému tak, aby bola zabezpečená prevádzka PT SP. Súčasťou dodávky a aktualizácie inštalácie update / upgrade bude aj kompletná

Parafy:	Príloha č. 7 k Zmluve o dielo na dodávku Poštových terminálov	Garant: UP-UPoSP
	Strana 1/2	Ev. číslo: 1153/2015

dokumentácia k novým verziám softvéru.

**Systémová podpora software-u PT SP je predmetom paušálnej mesačnej platby počas záručnej doby**

Technická podpora - Prevádzková časť - Vlastné PT SP - software jednotlivých PT SP,a.s., hardware

Systémová podpora prevádzkových technických náležitostí PT SP, a.s. je definovaná nasledovným spôsobom:

- a. Dostupnosť hot-line technickej podpory je PO-NE 06:00 - 22:00. Hot-line technickej podpory sa poskytuje prostredníctvom telefónov a e-mailovej komunikácie.
- b. Prioritné riešenia podľa pracovného dosahu. Dodávateľ (prípadne spoločnosť poverená dodávateľom) bude pracovať na riešení požiadaviek v súlade s úrovňami závažností definovanými zadávateľom podľa dopadu problému na pracovnú činnosť zadávateľa
- c. Hot-line technickej podpory bude poskytovaná v nasledujúcom rozsahu:
  - Služba Riešenie prípadov technickej podpory (príjem, registrácia a potvrdenie hlásenia o poruche) produktu
  - Telefonické konzultácie týkajúci sa užívateľských funkcií
  - Telefonické konzultácie týkajúce sa technických či prevádzkových vad
  - Garantovaný výjazd konzultanta dodávateľa na miesto podľa určenia zadávateľa vykonaného do 4 HODÍN od žiadosti o Zásah poskytnutia Služieb vo vyššie uvedenom rozsahu
- d. Profylaktické prehliadky (kontrola funkčnosti zariadenia PT a jeho preventívna údržba) v perióde 1x za štvrt'rok (4x za rok):
  - Centrálnej jednotky
  - Funkčnosti otváracích a zatváracích mechanizmov skriniek
  - Mechanické čistenie skriniek, ošetrovanie servo mechanizmov

Parafy:	Príloha č. 7 k Zmluve o dielo na dodávku Poštových terminálov	Garant: UP-UPoSP
	Strana 2/2	Ev. číslo: 1153/2015