

## Školenie a technická podpora

(Podmienky školenia, servis)

### 1.1 Školenie IT a technického personálu

Súčasťou dodávky je zabezpečenie školenia:

- Pre pracovníka Objednávateľa za účelom obsluhy APT SP; úvodné školenie je možné vykonať formou odovzdania detailného manuálu pre pracovníkov Objednávateľa na obsluhu APT 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 APT nastať.
- Pre IT personál s cieľom ovládania a technickej podpory SW (cena na osobu a deň - 8 hod. školenia bude v ponuke uvedená zvlášť). Súčasťou školenia a detailného manuálu bude aj súpis a postup pri riešení neštandardných stavov, ktoré by mohli používaním APT nastať.
- Zhotoviteľ zabezpečí odborného školiteľa.

### 1.2 Poskytovanie servisu počas prevádzky APT SP

Zhotoviteľ zabezpečí pre objednávateľa 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 objednávateľa.

### Technická podpora - systémová časť - Riadiaci softvér

Systémová podpora riadiaceho softvéru systému APT SP je definovaná nasledovne:

- Dostupnosť hot-line technickej podpory je PO-NE 06:00 - 22:00. Hot-line technickej podpory sa poskytuje prostredníctvom telefónov a e-mailovej komunikácie.
- 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
- Inštalačná podpora
- Ponuka na stiahnutie opravených verzií software-u
- Telefónické konzultácie týkajúcich sa užívateľských funkcií
- Telefónické konzultácie týkajúce sa technických a programových väd

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

Parafy:	Príloha č. 8 k Rámcovej zmluve na dodávku automatizovaných poštových terminálov	Garant: OSOaLS
	Strana 1/2	Ev. číslo: 786/2016

**Systémová podpora software-u APT SP je predmetom paušálnej mesačnej platby****Technická podpora - Prevádzková časť - Vlastné APT SP - software jednotlivých APT SP, a.s., plus hardware.**

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

- a. Dostupnosť poskytuje prostredníctvom telefónov a e-mailovej komunikácie.hot-line technickej podpory je PO-NE 06:00 - 22:00. Hot-line technickej podpory sa
- b. Hot-line technickej podpory bude poskytovaná v nasledujúcom rozsahu:
  - Služba Riešenie prípadov technickej podpory (príjem, registrácia a potvrdenie hlásenia o poruche) produktu
  - Telefonické konzultácie týkajúcich sa užívateľských funkcií
  - Telefonické konzultácie týkajúce sa technických či prevádzkových vád
  - Garantovaný výjazd konzultanta zhotoviteľa na miesto podľa určenia objednávateľa vykonaného do 4 HODÍN od žiadosti o Zásah poskytnutia Služieb vo vyššie uvedenom rozsahu
- c. Profylaktické prehliadky (kontrola funkčnosti zariadenia PT a jeho preventívna údržba) v perióde 1x za štvrtrok (4x za rok):
  - Centrálnej jednotky
  - Funkčnosti otváracích a zatváracích mechanizmov skriniek
  - Mechanické čistenie skriniek, ošetrovanie servo mechanizmov

Parafy:	Príloha č. 8 k Rámcovej zmluve na dodávku automatizovaných poštových terminálov	Garant: OSOaLS
	Strana 2/2	Ev. číslo: 786/2016