

Školenie a technická podpora

1.1 Školenie technického personálu

Súčasťou dodávky je zabezpečenie školenia:

- Pre pracovníka Objednávateľa za účelom obsluhy APT SP (cena úvodného školenia je súčasťou dodávky každého APT); 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 technický personál za účelom opravy základných mechanických problémov APT (hodinová sadzba za školenie 1 osoby bude v ponuke uvedená zvlášť), zahrnuté v cene diela, drobnými opravami sa myslia opravy na mieste v časovom limite rozsahu opravy do 180 min.

Zhotoviteľ zabezpečí odborného školiťa a v prípade potreby školiace priestory a potrebné pomôcky.

1.2 Poskytovanie servisu počas prevádzky APT SP

Zhotoviteľ zabezpečuje 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.
- Pozáručný servis - pozáručný servis je poskytovaný za odplatu podľa dohodnutých podmienok medzi Zhotoviteľom a Objednávateľom.
- Mimozáručný servis - v prípade väd, ktoré vzniknú síce počas záručnej doby, ale nie sú zárukou kryté (napríklad zničenie APT vandalmi apod.)

Servisná podpora

Predpokladom projektu APT SP je jeho dlhodobosť. V rámci pozáručného servisu Zhotoviteľ zabezpečí na základe výzvy SP každých 12 mesiacov platenú revíziu každého inštalovaného zariadenia APT SP. Prvý taký pozáručný servis dodávateľ zabezpečí najneskôr do 1 kalendárneho mesiaca od dátumu ukončenia záručnej doby pre dané APT SP (Určené dátumom inštalácie centrálnej riadiacej jednotky).

Cenu revízie určí v prílohe č.2 Tabuľkový rozpočet každý uchádzač.

Pozáručný servis bude vykonávaný na základe čiastkových objednávok s cenami v súlade s prílohou č.2 Položkový rozpočet Zmluvy.

Komplexná prevádzková podpora

Mesačný paušál zahrňujúci komplexnú prevádzkovú podporu siete zariadení t.j. celého systému APT SP: centrálneho SW vrátane hotline, servisných služieb a licenčných poplatkov spojených s používaním bezhotovostného platobného styku -u APT SP je predmetom paušálnej mesačnej platby.

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 pomocou telefónov a e-mailovej komunikácie.
- Prioritné riešenia podľa pracovného dopadu. Zhotoviteľ (prípadne spoločnosť poverená dodávateľom) bude pracovať na riešení požiadaviek v súlade s úrovňami závažnosti stanovenými Objednávateľom podľa dopadu problému na pracovnú činnosť Objednávateľa
- 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

Parafy:	Rámcová zmluva na dodávku automatizovaných poštových terminálov	Garant: OSOaLS-UP
	Strana 1/2	Ev. číslo:840/2018 Klasifikácia informácií:

- Ponuka na stiahnutie opravených verzií software-u
- Telefonické konzultácie týkajúce sa užívateľských funkcií
- Telefonické konzultácie týkajúce sa technických a programových chýb
- 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 aktualizácii softvérového riadiaceho systému a software centrálnych riadiacich jednotiek obsluhujúci jednotlivé APT SP. V prípade nutnosti (napr. v prípade rozšírenia funkcionality systému alebo opravy bezpečnostných chýb) bude Zhotoviteľom 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.

Vlastné APT SP - software jednotlivých APT SP

Systémová podpora prevádzkových technických náležitostí APT SP je definovaná nasledovným spôsobom:

- Dostupnosť hot-line technickej podpory je PO-NE 06:00 - 22:00. Hot-line technickej podpory sa poskytuje prostredníctvom telefónov a e-mailovej komunikácie.
- Prioritné riešenia podľa pracovného dosahu. Zhotoviteľ (prípadne spoločnosť poverená Zhotoviteľom) bude pracovať na riešení požiadaviek v súlade s úrovňami závažností definovanými Objednávateľom podľa dopadu problému na pracovnú činnosť Objednávateľa
- Hot-line technickej podpory bude poskytovaná v nasledujúcom rozsahu:
 - Služba Riešenie prípadov technickej podpory (príjem, registrácia a potvrdenie hlásenia o poruche) produktu
 - Telefonické konzultácie týkajúce sa užívateľských funkcií
 - Telefonické konzultácie týkajúce sa technických či prevádzkových väd
 - Garantovaný výjazd konzultanta zhotoviteľa na miesto podľa určenia Objednávateľa vykonaného do **6 hodín** od žiadosti o Zásah poskytnutia Služieb vo vyššie uvedenom rozsahu
 - Údržba a odstraňovanie chýb bezhotovostného platobného styku v spolupráci s poverenou organizáciou Poštovej banky, a.s.

Technická podpora HW APT

Mesačný paušál technickej podpory - Prevádzková časť na 1ks APT/mesačne :

- Riešenie HW porúch
- Kontrola funkčnosti zariadenia APT a jeho preventívna údržba:
 - Komponentov centrálnej jednotky
 - Finančných mechanizmov (veľmi náchylné k poruchám)
 - Funkčnosti otváracích a zatváracích mechanizmov skriniek
 - Mechanické čistenie skriniek, ošetrovanie servo mechanizmov

Parafy:	Rámcová zmluva na dodávku automatizovaných poštových terminálov	Garant: OSOaLS-UP
	Strana 2/2	Ev. číslo:840/2018 Klasifikácia informácii: *V*