

Základní podmínky služby

Prvotní krok před startem služby:

Konsolidace tiskového prostředí zadavatele, jeho unifikaci a zavedení služby (Servisně materiálové a provozní zabezpečení, unifikace HW),

Parametry služby

- vlastní dodávka nových zařízení a zajištění jeho dopravy na určené místo provozování, základní zjednodušený manuál k zařízení (například ve formě pokynů, průvodce na jedné straně formátu A4),
- instalace a nakonfigurování jednotlivých zařízení v místě provozu,
- instalace a nakonfigurování celého systému včetně monitoringu,
- zprovoznění celého systému včetně zabezpečeného tisku a monitoringu, provedení zkušebních testů po dokončení instalace,
- zaškolení administrátorů zadavatele,
- průběžné dodávky originálních spotřebních materiálů na zadavatelem určená místa; originálním spotřebním materiálem se rozumí veškerý materiál nezbytně nutný k provozu tiskových zařízení.
- zajištění servisu zařízení v místě jeho instalace dle specifikované SLA uvedené níže.
- na vyžádání realizovat přesuny zařízení mezi lokalitami zadavatele. (obvykle max. 5 přesunů ročně).

Systém monitoringu a zabezpečeného tisku

- Jednoduché a uživatelsky přívětivé webové ovládací rozhraní v českém jazyce s funkcí správy všech částí tiskových subsystémů (všechny lokality) z jednoho webového ovládacího rozhraní.
- Jednoduché a uživatelsky přívětivé webové ovládací rozhraní v českém jazyce pro uživatele s možností náhledů a smazání pouze svých tiskových úloh pro každého uživatele.
- Systém musí podporovat instalaci na více lokalitách Zadavatele, kdy lze každou lokalitu samostatně administrovat. Musí být umožněno jednoduše přesouvat licence mezi lokalitami dle aktuálních potřeb Zadavatele.
- Pro zařízení vybavená systémem identifikace uživatele funkce účtování tisků, kopií a skenů a možnost rozúčtování na jednotlivé uživatele, zařízení, organizační složky atd. Možnost účtování tisků v jednotkách (strany) i v peněžních jednotkách, možnost dalšího rozlišení jednotek (např. formát A3, A4, barevné tisky, černobílé tisky, oboustranné tisky apod.).
- Reporty o účtování viz. výše mohou být uživatelsky jednoduchým způsobem upraveny administrátorem. Zadavatel požaduje funkci automatického zasílání reportů e-mailem nebo ukládání do složky.
- Funkce zabezpečeného a odloženého tisku - tiskové úlohy jsou uživateli přístupné až po jeho autorizaci ID kartou nebo zadáním PINu na autorizačního terminálu (dle požadavků). Autorizační terminál bude instalován na vybraných A3 a A4 zařízení napříč pracovišti Zadavatele.

- Terminál i čtečka bude plně integrován do prostředí zařízení. Ovládání terminálu bude skrze dotykový displej zařízení a rovněž případná kabeláž pro připojení čtečky i čtečka samotná budou skryty uvnitř zařízení.
- Systém musí umožnit sledování tisků na ostatních dodaných zařízeních a dalších zařízeních Zadavatele pokud to tyto technicky umožní.
- Možnost dalších operací s tiskovými úlohami přímo na autorizačním terminálu-uživatel má možnost tiskové úlohy smazat nebo je znovu vytisknout bez nutnosti znovu je poslat ze stanice uživatele.
- Funkce jednoduchého skenování do osobní složky a e-mailu oprávněného uživatele bez nutnosti vyhledávání v adresáři uživatelů a zadávání cílové složky nebo e-mailu.
- Pokud velikost skenovaného dokumentu přesáhne nastavený limit, tiskový systém umožňuje zaslání upozornění uživateli e-mailem, který bude obsahovat odkaz, odkud je možné si tento skenovaný dokument stáhnout.
- Předpokládá se, že v rámci tiskového systému budou tisková zařízení různých výrobců a v budoucnosti mohou být tisková zařízení změněna/doplněna - z tohoto důvodu musí být tiskový systém nezávislý na výrobcích tiskových zařízení.
- Součástí dodávky tiskového systému bude proškolení zaměstnanců/administrátorů na základní správu systému (přidávání zařízení, uživatelů, rolí atd.).

SLA - minimální požadovaná úroveň služeb - Hardware

Bod	Služba	Popis služby	Požadovaná lhůta poskytnutí
1	Údržba	Údržba tiskové techniky v plně provozuschopném a funkčním stavu, s výkonovými a jinými parametry odpovídajícími údajům uváděným výrobcem tiskové techniky v rozsahu a způsobem předepsaným výrobcem.	v intervalech předepsaných výrobcem tiskové techniky
2	Preventivní kontrola	Preventivní kontroly tiskové techniky v rozsahu a způsobem předepsaným výrobcem tiskové techniky.	v intervalech předepsaných výrobcem tiskové techniky
3	ServiceDesk Objednatele	Příjem oznámení objednatele o závadách na tiskové technice, požadavků na servis, údržbu, dodávku spotřebního materiálu a jiných oznámení a požadavků objednatele na zákaznické centrum poskytovatele prostřednictvím webového rozhraní.	pracovní dny 7:00 -15:30
4	HelpDesk Dodavatele	Telefonická uživatelská a technologická podpora k nahlášení chyb, požadavků a slovní asistence.	pracovní dny 8:00 -16:00
5	Kontrola kvality tisku	Kontrola kvality tiskových výstupů tiskové techniky.	vždy při preventivní kontrole a při servisním zásahu

6	Servis	Odstranění veškerých závad, poruch, opotřebení či jiných nedostatků tiskové techniky, seřizování, nastavování tiskové techniky (dále též jen "odstraňování chyb").	u chyb A (viz Kategorie chyb) doba reakce do 4 hodin od jejího ohlášení, odstranění závady do 8 hod. pracovní doby od ohlášení. u chyb B (viz Kategorie chyb) doba reakce do 4 hodin od jejího ohlášení odstranění závady NBD u chyb C (viz Kategorie chyb) doba reakce do 4 hodin od jejího ohlášení odstranění závady do 48 hod.
7	Dodávky spotřebního materiálu	Dodávky originálních tonerů výrobce tiskové techniky, v množství umožňujícím plynulý provoz tiskové techniky (posuzováno podle průběhu provozu tiskové techniky sledovaného poskytovatelem v rámci vzdálené správy nebo jiným vhodným způsobem); dodávky a výměna ostatního spotřebního materiálu.	pracovní dny 8:00 -16:00
8	Odečet počítačů	Zjištění stavu počítačů na tiskové technice za účelem zjištění intenzity užívání veškerých funkcí tiskové techniky prostřednictvím monitorovacího	poslední den v měsíci
9	Analýza využitosti stroje	Porovnání objemu tisku s kapacitou stroje.	měsíčně
10	Vyhodnocení služeb a statistik	Zprávy o provozu jednotlivých strojů (zejména počtu jim pořízených tiskových výstupů všech druhů), servisních zásazích a dalších relevantních událostech.	měsíčně
11	Jediná faktura	Fakturace služeb jednou fakturou měsíčně, s rozúčtováním nákladů na jednotlivá střediska.	1 x měsíčně
12	Likvidace odpadů	Odvoz a ekologická likvidace použitých tonerů případně jiného odpadu vznikajícího při užívání tiskové techniky; odvoz a likvidace tiskových zařízení určených objednatelem.	Do 10 dnů od předání požadavku

Minimální požadavky na tisková zařízení:

- Všechna dodávaná zařízení musí být nová.
- Musí umět tisknout na formát A6
- Multifunkční zařízení a tiskárny budou dodávány s originálním spotřebním materiálem od výrobce tiskového zařízení a v průběhu trvání smlouvy musí být vždy dodáván originální spotřební materiál výrobce tiskového zařízení.
- V případě obměn nebo doplňování zařízení v průběhu trvání smlouvy, mohou být zařízení nahrazena novějšími modely, ale musí být zachována minimálně stejná funkčnost a parametry jako u předchozího modelu zařízení.

Požadovaná podpora operačních systémů a prostředí:

- MS Windows W10/ 32/64bit a novější
- Mac OS X 10.x a novější
- Nemocniční systémy (NIS-Akord/FE/Medicalc, LIS-OpenLlms/EnvisLims, Helios, Mediox, Avenio, spisová služba Athéna apod.)

Zadavatel požaduje zajištění tisku z výše uvedených systémů jako součást nabízeného řešení. Služba musí být funkční a neomezující uživatele (např. v délce odezvy).

Počty zařízení

V krycím listu (příloha č. 1) je uveden předpokládaného počtu zařízení podle kategorií s informacemi o předpokládaných měsíčních objemech tisků.

Kategorie chyb

Chyba	Popis	Příklad
chyba A	Chyba znemožňuje užívání tiskové techniky.	Není možné tisknout v jedné lokalitě nebo ve skupině více než 20 uživatelů nebo je chyba způsobena výpadkem tiskového serveru nebo není možné vytisknout dokument v rámci dané lokality v požadovaném formátu a kvalitě. Stav znemožňující tisk, kopírování nebo skenování, nefunguje centrální systém pro řízení a evidenci tisku, jednotlivé zařízení nelze zapnout, na ovládacím panelu svítí chyba, nevyjede papír, papír se stále zasekává v zařízení, výtisk není čitelný.
chyba B	Chyba znemožňuje či komplikuje užívání některých funkcí tiskové techniky či způsobuje podstatný pokles kvality tisku, výkonnost či jiných provozních charakteristik tiskové techniky.	Dlouhá doba tisku, nelze navolit duplexní kopírování, nefunguje podavač originálů, občasné záseky papíru.
chyba C	Chyba způsobuje nepodstatný pokles kvality tisku, výkonnosti či jiných provozních charakteristik tiskové techniky.	Signalizace času údržby, signalizace výměny vývojových jednotek a přenosového pásu, odstranění drobných problémů ve statistikách

Dodací termíny:

50% zařízení nainstalováno do 45 kalendářních dnů

50% zařízení nainstalováno do 65 kalendářních dnů od účinnosti smlouvy (umístění do registru).