

Technická specifikace

Název veřejné zakázky: Technická podpora čteček cestovních dokladů

Předmět zakázky a rozsah poskytované podpory:

Předmětem veřejné zakázky je technická podpora 90 ks celostránkových čteček cestovních dokladů (3M AT9000) a s tím souvisejícím SW pro optickou kontrolu dokladů – AssureID. Výrobce tohoto expertního SW, společnost AssureTEC nyní Acuant.

Předmětem technické podpory je:

1. 90 ks celostránkových čteček
2. 90 ks expertního systému pro optickou kontrolu dokladu (AssureID)
3. aktualizace manuálu pro druhou kontrolní linii (AssureID)
4. Helpdesk 24/7
5. výměna 20ks skel na čtečkách během 12měsíců
6. kontrolu čteček s odstupem 6měsíců

Poskytování technické podpory

➤ **Aktualizace databáze vzoru cestovních dokladů optického expertního systému**

Aktualizace databáze pro AssureID na první linii bude zadavateli prokazatelně předána vhodnou formou (např. email, CD, paměťové medium), tak aby mohla být správcem systému KODOX aktualizována.

Aktualizace databáze pro AssureID na druhé linii bude prováděna techniky poskytovatele podpory 4x do roka nebo častěji, bude-li dostupný mimořádný update. Technická podpora musí udržovat systém a jeho zařízení v provozním stavu. K tomuto účelu musí být zřízeno pracoviště HELPDESK v režimu 24/7 a musí být poskytovány přehledy o provedených činnostech.

Provozovatel podpory bude mít nejméně 3-5ks čteček na skladě, aby bylo možné provést v případě závady výměnu kus za kus v každé z lokalit.

➤ **Provoz pracoviště Helpdesk 24/7**

Pracoviště Helpdesk musí fungovat v režimu 24/7. Nahlášení požadavku bude možné telefonicky, emailem a přes webové rozhraní. Každý nahlášený problém je neprodleně řešen I. linií podpory, a to ať je už zadán emailem, telefonicky nebo přes webové rozhraní. Notifikace o zadání požadavku bude neprodleně zaslána určeným osobám zadavatele.

Nebude-li možné problém vyřešit v rámci I. linie podpory, bude v časovém úseku **08:00-20:00** zajištěn **zásah na místě**, kde se problém vyskytl, a to **do 4 hodin** od jeho nahlášení.

V případě, že problém bude nahlášen v době od **20:00** do **08:00**, bude servisní zásah na místě proveden **do 10:00 následujícího dne**. Po provedeném zásahu na místě budou neprodleně určené osoby informovány o způsobu řešení, pravděpodobné době znovu zprovoznění či přímo o vyřešení závady.

Kategorie vad	Popis
A	Vada bránící provozu – nefunkčnost čtečky
B	Vada omezující provoz – částečná funkčnost čtečky

Požadavky na pracoviště helpdesk:

- a. Služby pracoviště HELPDESK budou dostupné na vyhrazeném telefonním čísle 24 hodin, 7 dní v týdnu (pracoviště v režimu 24/7).
- b. Nahlášený problém je řešen školeným operátorem dohledu – I. linií podpory.
- c. Nebude-li možné problém vyřešit v rámci I. linie podpory, bude v časovém úseku 06:00-22:00 zajištěn zásah na místě, kde se problém vyskytl do 6ti hodin od nahlášení případu.
- d. Pracoviště HELPDESK bude zadavateli 1x za měsíc poskytovat přehledy o počtu provedených servisních zásahů. Součástí přehledu budou pro každou případnou závadu údaje o přesném čase nahlášení závady, popis nahlášené závady a čas a způsob jejího vyřešení.

Technická podpora uchazeče může být rozdělena do více úrovní podle obvyklé praxe. Záměrem každé úrovně podpory je vrátit systém zákazníka do plně funkčního stavu v co nejkratším čase.