

## Specifikace předmětu plnění

### I.

1. Předmět veřejné zakázky je vymezen tak, aby došlo k zásadnímu snížení veškerých nákladů (přímých i nepřímých) na tiskové, kopírovací a související služby ze strany Objednatele a rovněž ke zvýšení uživatelského komfortu na všech úrovních organizační struktury Objednatele při zabezpečování těchto činností.
2. Předmětem plnění veřejné zakázky, resp. jednotlivých smluv na poskytování tiskových služeb uzavíraných na základě Smlouvy, je zajišťování níže specifikovaných služeb pro tisk, kopírování a skenování u Objednatele.  
Předmětem plnění veřejné zakázky je rovněž zabezpečení kompletních servisních služeb poskytovaného předmětu plnění veřejné zakázky, a to včetně zajištění originálního spotřebního materiálu a originálních náhradních dílů.
3. Všechny položky předmětu plnění veřejné zakázky (zejm. zařízení, identifikační terminály popřípadě dodaný software) musí být navzájem plně integrovány, funkčně a datově kompatibilní se systémem MYQ.  
Poskytovatel je povinen dodat nabízená zařízení a všechny ostatní položky tiskových služeb dle konkrétních požadavků Objednatele a zajistit jejich kontinuální a bezporuchový chod.  
Poskytovatel je povinen zajistit plnou podporu všech tiskových služeb a funkcí v rámci stávajícího prostředí Objednatele.  
Poskytovatel je povinen zajistit možnost plného využití všech položek poskytovaných tiskových služeb.
4. Objednatel není v žádném případě povinen odebrat množství dokumentů (tiskových jednotek) uvedené v zadávací dokumentaci nebo Smlouvě. Objednatel je oprávněn čerpat tiskové služby výhradně na základě svých aktuálních potřeb. Tuto skutečnost bere Poskytovatel na vědomí, souhlasí s ní a zavazuje se poskytovat veškeré služby plně v souladu s potřebami Objednatele. Poskytovatel nemá nárok na úhradu jakékoli kompenzace, náhrady, či škody, která by mu vznikla v důsledku toho, že Objednatel odebere menší či větší množství tiskových jednotek než je původně předpokládané množství.
5. Do předmětu plnění veřejné zakázky **nepatří** servery, síťová infrastruktura, kabeláž a propojovací síťové kabely mezi zařízeními Poskytovatele a síťovými zásuvkami objednatel.

### II. Poskytování multifunkčních zařízení do užívání Objednatele

1. Poskytovatel poskytne Objednateli do užívání zařízení, která musí splňovat minimálně parametry specifikované v příloze č. 1 ke Smlouvě. Parametry zařízení specifikované v uvedené příloze jsou parametry minimální a povinné – Poskytovatel může nabídnout pouze zařízení stejných či vyšších parametrů. Jedná se celkem o 2 typy zařízení, která bude Poskytovatel poskytovat objednavateli do užívání.
2. Objednatel bude provozovat zařízení typu A4 výhradně v černobílém režimu tisku a kopírování, nevyklučuje však dodání zařízení s možností barevného tisku, ale v tom případě požaduje účinnou blokaci barevného tisku a kopírování bez možnosti uživatelského ovlivnění tohoto požadavku. Možné ovlivnění barevného tisku či kopírování na těchto strojích bude možné pouze v úrovni administrátorských práv Objednatele.

3. Objednatel požaduje dodání alespoň jednoho kusu zařízení A4 a jednoho kusu zařízení A3 a aktivní spolupráci Poskytovatele v přípravě tiskového prostředí Objednatele, a to minimálně 10 dnů před počátkem účinnosti smlouvy k ověření funkcionality nově vznikajícího tiskového řešení jako celku, tedy plné kompatibility dodávaných tiskových zařízení se systémem řízení tisku MYQ a naplnění požadovaných funkcionalit celého tiskového řešení.
4. Poskytovatel je povinen dodat ke každému typu zařízení podrobný návod k obsluze v elektronické podobě, ve formátu PDF. Dále je Poskytovatel povinen dodat ke každému dodanému kusu zařízení zjednodušený návod maximálně ve formátu A3, který bude umístěn v bezprostřední blízkosti každého instalovaného zařízení.
5. Poskytovatel je v rámci poskytování zařízení do užívání Objednatele povinen zabezpečit expedici zařízení, dopravu, dodávku, instalaci, konfiguraci a zprovoznění zařízení v příslušné lokalitě spolupracovat při implementaci zařízení do systému MYQ, následnou reinstalaci a odvoz zařízení po ukončení užívání.

### III. Poskytování identifikačních terminálů do užívání Objednatele

1. Poskytovatel poskytne Objednateli do užívání identifikační terminály včetně multi-frekvenčních čteček s podporou RFID karet 125 KHz a 13,56 MHz, které musí umožnit autorizaci uživatelů Objednatele na Poskytovatelem dodávaných zařízeních, a to pomocí stávajících bezkontaktních identifikačních karet Objednatele. Objednatel požaduje i identifikaci jednotlivých uživatelů prostřednictvím PINů.
2. Používané bezkontaktní identifikační karty budou Poskytovateli poskytnuty k ověření funkčnosti, tyto budou k vyzvednutí pouze osobně v sídle Objednatele po předchozí domluvě s kontaktní osobou.
3. Poskytovatel je v rámci poskytování identifikačních terminálů do užívání Objednatele povinen zabezpečit expedici terminálu, dopravu, dodávku, instalaci, konfiguraci a implementaci terminálu do systému a zprovoznění terminálu v příslušné lokalitě. Po ukončení užívání zajistí Poskytovatel odinstalaci včetně čtečky společně se zařízením. Terminál bude pevně spojen s dodávaným tiskovým zařízením, terminál typu tablet pevně nespojený s dodaným tiskovým zařízením je nepřipustným řešením.
4. Funkcionalita identifikačního terminálu musí být plně kompatibilní se systémem řízení tisku MYQ, tedy zejména musí umožnit identifikaci uživatele po přiložení bezkontaktní identifikační karty nebo zadání PINu, kopírování, scanmanagement (po autorizaci uživatele je automaticky nastaven e-mail nebo složka uživatele, kam bude dokument odeslán) a management tiskových úloh (výtisk úlohy, vymazání úlohy nebo výběr ze zaslaných úloh nebo uložení vybraných úloh do seznamu oblíbených) s plnou podporou funkcí „follow-me“, a to jak v rámci jedné lokality, tak i v rámci všech lokalit dostupných v rámci infrastruktury. Uživatelské rozhraní identifikačního terminálu musí být v češtině.
5. Z důvodu zajištění jednotného uživatelského rozhraní (uniformity) na všech zařízeních a lokalitách, Objednatele vyžaduje jeden typ identifikačního interního terminálu.

### IV. Poskytnutí tiskového systému do užívání Objednatele

1. Objednatel vlastní k datu počátku smluvního vztahu s Poskytovatelem tiskový systém pro řízení, monitoring a správu tisku, kopírování a skenování MYQ.
2. Poskytovatel poskytne Objednateli veškerý hardware či software, který je potřebný pro zabezpečení řádného a bezproblémového provozu tiskového systému plně kompatibilního se systémem MYQ (tedy zejména pro zabezpečení řízeného tisku a

- kopírování, pro jejich monitoring a generování výkazů a statistik o tisku, kopírování a skenování).
3. V případě, že má tiskový systém (jako celek nebo jeho jednotlivé dílčí části) charakter autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, poskytne Poskytovatel Objednateli potřebné licence/sublicence - užívací práva k tomuto dílu.  
Licence/sublicence bude udělena jako nevýhradní. Licence/sublicence bude co do počtu uživatelů či zařízení udělena jako licence/sublicence neomezená.  
Územně může být licence/sublicence omezena na všechna pracoviště Objednatele v České republice. Licence/sublicence bude udělena na dobu trvání Smlouvy.
  4. Požadovaný tiskový systém jako celek, tedy pronajaté stroje s vazbou na existující systém řízení tisku MYQ musí mít následující funkcionality, musí splňovat následující požadavky, resp. musí být způsobilý provádět následující činnosti:
    - a) monitoring všech současných síťových zařízení Objednatele,
    - b) monitoring a zaznamenávání veškerých činností na jednotlivých dodaných zařízeních při tisku, kopírování i skenování v rozdělení dle uživatele, dle typu dokumentů, dle množství, dle času realizace,
    - c) jednoznačnou identifikaci uživatelů na zařízeních A3 – identifikace bezkontaktní kartou a zároveň i PINem, s přímou vazbou (číslo karty a PIN na uživatele v Active Directory, podpora LDAP),
    - d) rozlišovat černobílý a barevný tisk, formát výstupu (A4/A3),
    - e) umožňovat nastavení automatického odhlašování u zařízení po definované době
    - f) musí mít funkci „follow-me“ - realizace výstupu na libovolném zařízení zavedeném v systému a opatřeném identifikačním terminálem, a to jak v rámci jedné lokality, tak i v rámci všech lokalit dostupných v rámci infrastruktury,
    - g) musí umožňovat nastavení kvót pro uživatele a skupiny,
    - h) musí umožňovat přesné rozúčtování nákladů dle uživatele, dle data a času, dle skupiny, dle organizační struktury a dále dle předdefinovaných projektů (zakázek, pořadů, apod.),
    - i) musí umožňovat automatické podrobné měsíční reporty dle nadefinovaných kritérií (v elektronické podobě ve formátu PDF, CSV, HTML),
    - j) musí umožňovat blokování barevných tisků pro vybrané uživatelské skupiny,
    - k) veškerou komunikaci systému v českém jazyce, včetně dokumentace a reportů.

## V. Poskytnutí automatického systému ServisDesk do užívání Objednatele

1. Poskytovatel poskytne Objednateli automatický systém ServisDesk pro zajišťování automatické komunikace mezi zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem Poskytovatele, pro zajištění kompletního monitoringu a evidenci dějů a stavů zařízení a spotřebního materiálu, pro automatické objednávky servisních zásahů a spotřebního materiálu a pro zajišťování dalších, níže uvedených, činností. Poskytovatel poskytne Objednateli veškerý software, který je potřebný pro zabezpečení řádného a bezproblémového provozu automatického systému ServisDesk.
2. V případě, že má systém ServisDesk (jako celek nebo jeho jednotlivé dílčí části) charakter autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, poskytne Poskytovatel Objednateli potřebné licence/sublicence - užívací práva k tomuto dílu.

Licence/sublicence bude udělena jako nevýhradní. Licence/sublicence bude co do počtu uživatelů či zařízení udělena jako licence neomezená. Územně může být licence omezena na všechna pracoviště Objednatel v České republice. Licence/sublicence bude udělena na dobu trvání Smlouvy.

3. Požadovaný automatický systém ServisDesk musí mít následující funkcionality, musí splňovat následující požadavky, resp. musí být způsobilý provádět následující činnosti:
  - a) automaticky monitorovat stav zařízení, sledovat požadavky na jejich údržbu,
  - b) automaticky monitorovat a hlásit stav spotřebního materiálu a požadavky na jeho dodání,
  - c) automaticky zasílat informace o závadách či chybových stavech na všech dodaných zařízeních; uvedená informace musí obsahovat přesnou identifikaci zařízení, lokality, popis problému a označení chybového kódu,
  - d) automaticky hlásit požadavky na preventivní prohlídky (profylaxe),
  - e) automaticky generovat a zasílat zpětná potvrzení o zpracování požadavku ze strany servisního a logistického dispečinku Poskytovatele.
4. Veškeré činnosti systému ServisDesk, a to jak na straně zařízení, tak na straně servisního a logistického dispečinku Poskytovatele, musí být možno monitorovat a výstupní údaje a informace použít mj. pro hodnocení parametrů plnění poskytovaných služeb (SLA). Přenos veškerých sdílených a synchronizovaných dat mezi zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem Poskytovatele musí být transparentní a ověřitelný. Dále musí být po technické stránce garantováno, že rozsah dat takto vyměněných nebude sdílet žádná třetí strana.
5. Poskytovatel je povinen zabezpečit automatický reporting a přenos dat (on-line komunikaci) mezi zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem Poskytovatele. Poskytovatel je zároveň povinen zabezpečit funkcionalitu možnosti manuálního zadání všech požadavků (zejm. požadavků na servisní zásah, nahlášení závady), která nemohou být generovány automaticky (např. zhoršená kvalita tisku).
6. Poskytovatel zabezpečí, aby systém ServisDesk na základě definovaných zpráv zasílaných na servisní a logistický dispečink Poskytovatele aktivoval servisní systém k odstranění poruchy a následně, v případě potřeby, aktivoval servisního zaměstnance Poskytovatele, který provede servisní zásah v místě instalace zařízení nebo zajistí dodávku chybějícího spotřebního materiálu.
7. Systém ServisDesk bude poskytovat měsíční analytické výstupy. Měsíční analytický výstup systému ServisDesk bude obsahovat především:
  - a) hlášení o počtu poruch tiskových míst
  - b) hlášení o době zařízení mimo provoz
  - c) hlášení o plnění parametrů SLA (zejm. doby nástupu na opravu, doby do opravy zařízení nebo poskytnutí náhradního zařízení resp. Provedení workaroundu u software).

## VI. Zabezpečení servisních služeb, včetně dodávek originálního spotřebního materiálu a technické podpory

1. Poskytovatel bude dále povinen Objednateli poskytovat kompletní servisní zajištění všech dodávaných zařízení, včetně kompletního servisního zajištění veškerého jejich příslušenství, poskytovat kompletní servisní zajištění identifikačních terminálů a rovněž kompletní servisní zajištění automatického systému ServisDesk a veškeré infrastruktury včetně veškerého dodaného software, tak aby byl zajištěn kontinuální, bezporuchový a bezproblémový provoz všech položek tiskových služeb a všech souvisejících hardwarových a softwarových součástí poskytovaných služeb. Součástí servisních

služeb jsou i dodávky všech originálních spotřebních dílů a veškerého originálního spotřebního materiálu včetně příslušných originálních tonerů (dále jen „**servisní služby**“).

2. Poskytovatel bude povinen spolupracovat se servisní organizací, která pro Objednatele spravuje systém řízení tisku MYQ. V případě kompetenčního sporu bude o tomto neprodleně informována kontaktní osoba Objednatele, která učiní kroky k nápravě vzniklé situace.
3. **Minimální požadované parametry servisních služeb (SLA - Service Level Agreement)**
  - a) Standardní pracovní doba servisního a logistického dispečinku Poskytovatele bude v pracovních dnech (Po – Pá), a to v době pracovních hodin od 8:00 do 17:00 hodin.
  - b) Reakční doba do 4 pracovní hodiny od nahlášení požadavku.
  - c) Nástup na servisní zásah maximálně do 6 pracovních hodin od nahlášení požadavku.
  - d) Vyřešení nahlášeného požadavku HW (FixTime) nejpozději do 24 hodin od nahlášení požadavku.
  - e) Zajištění náhradního řešení SW (workaroundu) do 6 pracovních hodin od nahlášení.
  - f) Vyřešení nahlášeného požadavku SW (FixTime) následující pracovní den od nahlášení požadavku.
  - g) Zásah mimo běžnou otevírací dobu městského úřadu Objednatele bude realizován po předchozí domluvě s kontaktní osobou.

## VII. Školení

1. Poskytovatel provede školení pověřených osob Objednatele k užívání zařízení a všech dalších položek poskytovaných tiskových služeb.
2. Koncoví uživatelé musí být zaškoleni na takové úrovni, aby byli schopni běžně užívat dodávaná zařízení včetně identifikačních terminálů a aby byli schopni využívat všech benefitů, které bude dodávané řešení nabízet. S jistotou musí být schopni vytvářet běžné dokumenty tak, aby se vyvarovali základních chyb plynoucích z neznalosti ovládání systému a v důsledku toho pak snižovali svoji efektivitu práce a zvyšovali náklady přímé i nepřímé.
3. Administrátor musí být zaškolen na takové úrovni, aby byl schopen efektivně pracovat se všemi instalovanými systémy v administrátorském rozhraní, a to buď zcela samostatně, nebo se vzdálenou podporou pověřeného zaměstnance servisního a logistického dispečinku Poskytovatele.