

Příloha č. 1 Zadávací dokumentace

Bližší specifikace předmětu plnění

Předmět veřejné zakázky je vymezen tak, aby došlo k optimalizaci veškerých nákladů (přímých i nepřímých) na tiskové, kopírovací, skenovací a související služby ze strany Zadavatele (dále též „SŽ“), zachování uživatelského komfortu na všech úrovních organizační struktury Zadavatele a zachování či posílení bezpečnosti celého systému s ohledem na aktuální znění legislativy.

I. Zpracování dílčích projektů optimalizace tiskových služeb pro jednotlivé lokality Zadavatele

Zadavatel v současné době zajišťuje své tiskové potřeby, kopírování a skenování dokumentů prostřednictvím smlouvy na zajištění tiskových služeb uzavřené s externím dodavatelem.

Česká republika je z pohledu Zadavatele rozdělena na tyto lokality:

1. Pražsko (její součástí je i pilotní oblast "SŽT – Správa železniční telematiky")
2. Ostravsko
3. Brněnsko
4. Ústecko
5. Hradecko
6. Plzeňsko

Lokality kopírují územní působnost Oblastních ředitelství SŽ, navíc v jednotlivých lokalitách působí i řada dalších organizačních složek SŽ, jako např. Stavební správa, Generální ředitelství, Správa železniční telematiky (dále jen „SŽT“) a Centrum telematiky a diagnostiky (dále jen „CTD“) apod.

K optimálnímu nasazení tiskových služeb slouží zpracování dílčích kroků optimalizace pro každou z uvedených oblastí za účasti lokálních informatiků, pracovníků SŽT a CTD. Součástí plnění VZ je analýza současného stavu a návrh na přesné umístění tiskových zařízení dané kategorie a tiskových serverů s ohledem na technická omezení, tj. na prostorové limity, elektrické napájení, zasíťování a konektivitu. Součástí je i ekonomické posouzení a odhad nákladů.

Výsledkem každé dílčí etapy optimalizace bude závěrečná zpráva, která bude obsahovat minimálně následující údaje a graficky zpracovaný návrh optimalizace:

- o popis stávajícího stavu v dané lokalitě,
- o počet zhotovených stránek na každém stávajícím zařízení na dané lokalitě (včetně lokálních tiskáren, které jsou obsluhovány z PC připojených v síti),
- o popis rozmístění techniky v rámci budov/kanceláří, jejich dostupnosti uživateli, míry využití,
- o vybavenost příslušenstvím z pohledu uživatele,
- o konkrétní návrh pro optimalizaci,
- o časový harmonogram realizace změny, případná rizika a omezení,
- o implementační plán včetně grafického návrhu (zakreslení všech zařízení do půdorysných plánků jednotlivých lokalit).

Projektové řízení vedené Objednatelem bude probíhat v rámci úvodní fáze nastavování a optimalizace služeb. Současně i ukončení poskytování služeb bude podléhat projektovému řízení vedenému Objednatelem. Harmonogram optimalizace bude dán k vyjádření ředitelům všech organizačních složek, které v dané lokalitě působí. Poté dodavatele čeká obhajoba

optimalizačních kroků před pracovní skupinou. Konečné rozhodnutí náleží vedoucímu pracovní skupiny.

Pořadí optimalizace lokalit určuje Náměstek úseku pro řízení IT služeb. První lokalitou je vždy pilotní oblast SŽT – Správa železniční telematiky.

II. Poskytování tiskových/multifunkčních zařízení do užívání (nájmu) Zadavatele

Dodavatel poskytne Zadavateli do užívání zařízení, která musí splňovat parametry specifikované v příloze č. 2 Smlouvy o poskytování služeb. Parametry zařízení specifikované v uvedené příloze jsou parametry minimální a povinné – dodavatel může nabídnout pouze zařízení stejných či vyšších parametrů. Jedná se celkem o **9** typů (kategorií) zařízení, která bude dodavatel poskytovat Zadavateli do užívání. V současné době provozuje SŽ cca 2100 tiskáren všech kategorií, kdy je cca 95% stránek vytištěno na Multifunkčním zařízení (MFZ).

Zadavatel požaduje dodat ke každému typu zařízení podrobný návod k obsluze v elektronické podobě, ve formátu PDF. Dále Zadavatel požaduje dodat ke každému dodanému kusu zařízení zjednodušený návod maximálně ve formátu A3, který bude umístěn v bezprostřední blízkosti každého instalovaného zařízení.

Dodavatel je v rámci poskytování zařízení do užívání Zadavatele povinen zabezpečit na své náklady expedici zařízení, dopravu, dodávku, instalaci, konfiguraci a implementaci zařízení do systému a zprovoznění zařízení v příslušné lokalitě, vyřešení kompatibility, servis včetně dodávky spotřebního materiálu (včetně tonerů) a následnou deinstalaci a odvoz zařízení po ukončení užívání.

Zařízení bude v souladu se schváleným optimalizačním projektem pracovat v jednom z režimů provozu SŽ, které jsou rámcově popsány v tabulce. Režimy vycházejí ze současné praxe v SŽ. Počty zařízení a umístění tiskáren bude zjištěno na základě Optimalizace projektu a pilotního provozu. Preferovaná varianta je Standard.

REŽIMY PROVOZU V SŽ	var. Standard	var. Anonymní tisk	var. Přímý tisk	var. Lokální tisk
Konektivita zařízení	Všechna zařízení jsou síťově připojena do LAN.	Všechna zařízení jsou síťově připojena do LAN.	Všechna zařízení jsou síťově připojena do LAN.	Všechna zařízení jsou síťově připojena přes USB.
Monitoring a řízení tiskových výstupů	Ano, realizace veškerého tisku přes síťový tiskový server nebo tisková úloha je spoolovaná na klientské stanici a čeká na vyzvednutí, zaznamenávání veškerých činností na zařízeních při tisku/kopírování/skenování.	Ne, realizace veškerého tisku napřímo na zařízeních s tiskem na jejich IP adresu. Anonymní tiskové výstupy = absence zaznamenávání činností na zařízeních při tisku.	Ne, realizace veškerého tisku napřímo na zařízeních s tiskem na jejich IP adresu. Anonymní výstupy = absence zaznamenávání činností na zařízeních.	Ne, realizace veškerého tisku napřímo na zařízeních s tiskem přes USB. Anonymní výstupy = absence zaznamenávání činností na zařízeních.

Statistiky ze systému řízení tisků	Ano, kompletní statistiky zhotovených výstupů v rozdělení dle uživatele, nákladového střediska, typu dokumentu, množství, času realizace.	Částečně, absence statistik zhotovených tiskových výstupů. V případě MFZ zařízení jsou k dispozici pouze statistiky pro kopírování/skenování, zhotovené tiskové výstupy jsou anonymní. V případě tiskáren jsou všechny zhotovené výstupy anonymní.	Ne, absence jakýchkoliv statistik veškerých zhotovených výstupů. Všechny zhotovené výstupy a skeny jsou anonymní.	Ne, absence jakýchkoliv statistik veškerých zhotovených výstupů. Všechny zhotovené výstupy a skeny jsou anonymní.
Identifikace uživatele (služebním průkazem = kartou zaměstnance)	Ano, jednoznačná identifikace uživatele služebním průkazem na všech multifunkčních zařízeních, která jsou vybavená terminálem se čtečkou karet.	Ano, jednoznačná identifikace uživatele služebním průkazem na všech multifunkčních zařízeních, která jsou vybavená terminálem se čtečkou karet, pouze pro kopírování a skenování.	Ne, uživatel se na zařízení neidentifikuje.	Ne, uživatel se na zařízení neidentifikuje.
Funkce Follow-me	Ano, realizace výstupu na libovolném zařízení zavedeném v systému a opatřeném terminálem se čtečkou karet.	Ne, tato služba není k dispozici.	Ne, tato služba není k dispozici.	Ne, tato služba není k dispozici.
Funkce Easy-Scan (jednotlačítkový sken do e-mailové schránky uživatele s	Ano, po přihlášení přes terminál se stiskem jednoho tlačítka skenovaný dokument odešle přímo do emailové	Ano, po přihlášení přes terminál se stiskem jednoho tlačítka skenovaný dokument odešle přímo do emailové	Ne, tato služba není k dispozici.	Ne, tato služba není k dispozici.

přednastavený mi parametry)	schránky nebo složky uživatele, aniž by bylo cokoli nutno zadávat nebo nastavovat.	schránky nebo složky uživatele, aniž by bylo cokoli nutno zadávat nebo nastavovat.		
Dálkový monitoring zařízení	Ano, včetně vzdálené správy / update zařízení.	Ano, včetně vzdálené správy / update zařízení.	Ano, včetně vzdálené správy / update zařízení.	Ne, tato služba není k dispozici.
Odečet počítadel	Automatický dálkový odečet počítadel zařízení pro fakturaci.	Automatický dálkový odečet počítadel zařízení pro fakturaci.	Automatický dálkový odečet počítadel zařízení pro fakturaci.	Ruční odečet počítadel zařízení pro fakturaci, uživatel nahlašuje mailem nebo telefonicky.
Dodávka spotřebního materiálu	Automatická dodávka spotřebního materiálu (tonerů) na základě automatického hlášení zařízení.	Automatická dodávka spotřebního materiálu (tonerů) na základě automatického hlášení zařízení.	Automatická dodávka spotřebního materiálu (tonerů) na základě automatického hlášení zařízení.	Dle potřeby a zásob, uživatel nahlašuje mailem nebo telefonicky.

III. Poskytování identifikačních terminálů do užívání (nájmu) Zadavatele

Dodavatel poskytne Zadavateli do užívání identifikační terminály, které musí umožnit autorizaci uživatelů na dodavatelem dodávaných zařízeních, a to pomocí stávajících bezkontaktních identifikačních karet Zadavatele a PINů. Uvedené bezkontaktní identifikační karty využívají technologii ISO 14443 A DESFIRE a MiFare v3 (dodávka bezkontaktních karet není předmětem této veřejné zakázky).

Platnost PIN musí být možné volit i jako časový parametr, tj. jako časový úsek nebo jako ohraničený interval konkrétním datem či funkcí (např. platnost do posledního dne v daném měsíci, platnost 5 dní atd.).

Dodavatel je v rámci poskytování identifikačních terminálů do užívání Zadavatele povinen na své náklady zabezpečit expedici terminálu, dopravu, dodávku, instalaci, konfiguraci a implementaci terminálu do systému a zprovoznění terminálu v příslušné lokalitě, vyřešení kompatibility, servis a následnou deinstalaci a odvoz terminálu po ukončení užívání.

Funkcionalita identifikačního terminálu 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). Dále musí identifikační terminál podporovat funkci „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. Součástí identifikačního terminálu bude snímač (čtečka) bezkontaktních identifikačních karet Zadavatele.

IV. Poskytování analytických centrálních a tiskových serverů do užívání (nájmu) Zadavatele

Pokud jde o analytický server (tzn. server, kde se shromažďují statistické údaje a data ze všech lokalit a tyto údaje a data pak slouží mimo jiné jako podklad pro fakturaci), Zadavatel požaduje řešení „cluster“, které zajistí bezproblémový provoz všech tiskových služeb a kompletního tiskového systému i v případě výluky či výpadku jednoho serveru a nemůže tak dojít k nefunkčnosti, ztrátě či neúplnosti statistických dat tiskového systému. Umístění serverů bude v centrální serverovně na CDP (centrální dispečerské pracoviště) v Praze. Zadavatel pro tyto servery požaduje výhradně rackové provedení a dva napájecí zdroje.

Zadavatel současně požaduje zajištění poskytovaných tiskových služeb prostřednictvím tiskových serverů umístěných na jednotlivých lokalitách dle optimalizačních projektů. Počet (dnes 55 ks) a rozmístění musí rámcově odpovídat současnému stavu, který vyhovuje Zadavateli z pohledu jeho technických možností (umístění serveroven) a stavu sítě. V případě, že dojde k výpadku spojení mezi jednotlivými lokalitami a centrálou, nesmí být přerušena dodávka požadovaných tiskových služeb a nesmí dojít ani k jejímu omezení. Omezen ani jinak zasažen nesmí být ani následný reporting na analytický server.

Minimální parametry tiskových serverů na lokalitách

- robustní řešení v provedeních tower nebo rack (rozměr právě 1U)
- RAID 1 disky, 16GB RAM, 2x síťová karta
- OS (podporovaná verze výrobcem)
- Antivir, který bude pravidelně aktualizován (SŽ musí mít možnost tento stav ověřit)

Servery jsou ve správě dodavatele (fyzicky umístěny v prostorách SŽ) se vzdáleným dohledem. SŽ požaduje ReadOnly přístup do tohoto systému.

Dodavatel je v rámci poskytování serverů do užívání Zadavatele povinen zabezpečit na své náklady expedici serverů, dopravu, dodávku, instalaci, konfiguraci a implementaci serverů do systému a zprovoznění serverů v příslušné lokalitě, vyřešení kompatibility, servis a následnou deinstalaci a odvoz serverů po ukončení užívání.

Zadavatel požaduje napojení centrálního tiskového serveru do systému SIEM provozovaného na Správě železnic. Zadavatel využívá on premise řešení SPLUNK a cloudový MS Sentinel.

Dodavatel bude logovat a následně předávat do systému SŽ následující data:

- datum a čas tisku
- typ tiskárny
- identifikace uživatele
- počet vytištěných stran
- print job – obsahující název vytištěného dokumentu a celou cestu k tištěnému dokumentu

V. Poskytnutí tiskového systému do užívání Zadavatele

Dodavatel poskytne Zadavateli tiskový systém pro řízení, monitoring a správu tisku, kopírování a skenování. Dodavatel poskytne Zadavateli veškerý hardware či software, který je potřebný pro zabezpečení řádného a bezproblémového provozu tiskového systému (tedy zejména pro zabezpečení řízeného tisku a kopírování, pro jejich monitoring a generování výkazů a statistik o tisku, kopírování a skenování). Dodavatel bude zabezpečovat plnou technickou podporu (servis) tiskového systému po celou dobu trvání smlouvy.

Požadovaný tiskový systém musí mít následující funkcionality, musí splňovat následující požadavky, resp. musí být způsobilý provádět následující činnosti:

- monitoring a zaznamenávání veškerých činností na jednotlivých zařízeních při tisku, kopírování i skenování v rozdělení dle uživatele, dle typu dokumentů, dle množství, dle času realizace, jednoznačnou identifikaci uživatelů na všech zařízeních - identifikace bezkontaktní kartou a zároveň i PINem,
- rozlišovat černobílý a barevný tisk,
- umožňovat nastavení automatického odhlašování u zařízení po definované době,

- 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,
- scan management – po přihlášení na identifikačním terminálu se stiskem jednoho tlačítka skenovaný dokument odešle přímo do emailové schránky nebo složky uživatele, aniž by bylo cokoli nutno zadávat nebo nastavovat,
- V některých případech při skenování datově objemných dokumentů není žádoucí distribuovat naskenované soubory přes poštovní server do emailu uživatele. Do konkrétního zařízení bude možno přes webové rozhraní zadat cíl pro uživatele/skupinu uživatelů pro skenování například do sdíleného adresáře.
- musí umožňovat nastavení kvót pro uživatele a skupiny,
- musí umožňovat přesné rozúčtování nákladů dle uživatele (karty) či konkrétního zařízení (vazba na nákladové středisko), dle data a času, dle skupiny, dle organizační struktury,
- musí umožňovat automatické podrobné měsíční reporty dle nadefinovaných kritérií (v elektronické podobě ve formátu PDF, CSV, HTML),
- veškerou komunikaci systému v českém jazyce, včetně dokumentace a reportů.
- Systém řízení tisků musí umět pracovat s více doménami uživatelů, navíc napříč doménami není zajištěna unikátnost uživatele. Veškerá potřebná data se získávají z importních CSV souborů, které jsou každou noc generovány ze subsystémů SŽ (ActiveDirectory, SAP, ...) a následně automaticky importovány do databáze systému řízení tisků dodavatele. V případě potřeby (nový zaměstnanec, změna služebního průkazu) je potřeba, aby systém uměl zpracovat tento požadavek a aktualizovat svou databázi (přidání uživatele mimo automatický každodenní interval).
- Podpora protokolu SNMP minimálně verze 3

VI. Napojení na systém Monitoringu a HelpDesk Zadavatele

Dodavatel se musí integrovat na nástroj pro zadávání a správu požadavků a incidentů Zadavatele pro zajišťování komunikace mezi zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem dodavatele, 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. Dodavatel bude poskytovat Zadavateli výstupy se seznamem instalovaných zařízení pro Tiskové služby za účelem mapování aktiv Zadavatele.

V současné době využívá Zadavatel nástroj pro zadávání a správu požadavků/incidentů: produkty Atlassian - ITSM nástroj JIRA pro zadávání a správu požadavků/incidentů, a CMDB pro správu a konfiguraci IT aktiv organizace Správa železnic.

Požadované napojení na ITSM nástroj JIRA Zadavatele pro zadávání a správu požadavků/incidentů musí mít následující funkcionality, musí splňovat následující požadavky, resp. musí být způsobilý provádět následující činnosti:

- integrace na ITSM nástroj Zadavatele, která umožní zadávat požadavky hlášení incidentů, u kterých bude minimálně evidován zadavatel, způsob vyřešení a data založení a vyřešení,
- prioritizaci dat a sledování SLA
- práci s požadavky a incidenty a hlídání životního cyklu požadavků/incidentů

Požadované napojení na Monitorovací nástroj Zadavatele pro monitoring stavů zařízení:

- automaticky monitorovat stav všech síťových zařízení, sledovat požadavky na jejich údržbu,
- automaticky monitorovat a hlásit stav spotřebního materiálu včetně zajištění zásílání spotřebního materiálu k zařízení, a tyto informace předávat do systému ITSM nástroje Zadavatele,
- automaticky zasílat informace o závadách či chybových stavech na všech zařízeních; uvedená informace musí obsahovat přesnou identifikaci zařízení, lokality, popis problému a označení chybového kódu,
- automaticky hlásit požadavky na preventivní prohlídky (profylaxe),
- automaticky odečítat počítadla pro fakturaci.

Veškeré činnosti systému pro zadávání a správu požadavků/incidentů, a to jak na straně zařízení, tak na straně servisního a logistického dispečinku dodavatele, musí být možno monitorovat a výstupní údaje a informace použít mj. pro hodnocení parametrů plnění poskytovaných služeb (SLA).

Zadavatel požaduje, aby systém na straně Dodavatele na základě informací-zasílaných z nástroje Zadavatele na servisní a logistický dispečink dodavatele aktivoval servisní systém k odstranění poruchy a následně, v případě potřeby, aktivoval servisního pracovníka dodavatele, který provede servisní zásah v místě instalace zařízení nebo zajistí dodávku chybějícího spotřebního materiálu.

Zadavatel požaduje a dodavatel je povinen zajistit, že veškerá data vyměňovaná mezi zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem dodavatele nebude sdílet žádná třetí strana, tzn., že komunikace mezi zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem dodavatele bude probíhat výhradně přímo mezi těmito dvěma stranami.

VII. Zabezpečení servisních služeb, včetně dodávek spotřebního materiálu a technické podpory

Dodavatel bude dále povinen Zadavateli poskytovat kompletní servisní zajištění všech dodávaných tiskových/multifunkčních zařízení, včetně kompletního servisního zajištění veškerého jejich příslušenství, poskytovat kompletní servisní zajištění identifikačních terminálů, serverů a rovněž kompletní servisní zajištění tiskového systému a nástroje pro zadávání a správu požadavků/incidentů a veškeré infrastruktury včetně veškerého 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 spotřebních dílů a veškerého spotřebního materiálu včetně příslušných tonerů. Součástí služeb je i pravidelná profylaxe (vysávání, mytí povrchu, včetně displejů). **Dodávka papíru není součástí veřejné zakázky.**

VIII. Školení

Dodavatel provede školení pověřených osob Zadavatele k užívání zařízení, tiskového systému a všech dalších položek poskytovaných tiskových služeb. Školení budou tříúrovňová - koncový uživatel, proškolený uživatel, administrátor.

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. Zde proběhne školení formou distribuce manuálu k tiskárnám.

Proškolený uživatel musí být zaškolen na takové úrovni, aby byl schopen efektivně pracovat v pokročilém „menu“ zařízení, byl schopen reagovat na chybové stavy zařízení, která jsou řešitelná na uživatelské úrovni, a není třeba odborný servisní zásah. Dále by měl být schopen pomoci koncovým uživatelům ve speciálních případech, kdy jim jejich úroveň znalostí nepostačuje. Jedná se o lokální informatiky SŽ, kteří působí v dané lokalitě, jejich počet je cca 100. Školení bude probíhat v jednotlivých lokalitách viz seznam v článku I.

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 pracovníka servisního a logistického dispečinku dodavatele. Z počtu lokálních informatiků je vyčleněno cca 50 uživatelů ve všech lokalitách pro administrátorskou správu zařízení.

IX. Podklady pro fakturaci

Přílohou každé vystavené faktury budou přehledy generované tiskovým systémem, které musí obsahovat údaje o všech tiskových/multifunkčních zařízeních, tj. údaje o skutečném počtu

vytištěných/zkopírovaných stran, a to dle nákladových středisek coby primárního klíče, z nichž bude prokazatelně doložitelná fakturovaná částka, která podléhá odsouhlasení Zadavatelem.

Faktura bude obsahovat v příloze i mezisoučty dle jednotlivých nákladových středisek.

Doporučené údaje a jejich řazení je:

1. číslo zařízení
2. Typ zařízení
3. Nákladové středisko (primární klíč)
4. Cena za klik ČB
5. Počet ČB stránek
6. Cena za ČB stránky
7. Cena za klik BAR
8. Počet BAR stránek
9. Cena za BAR stránky
10. Cena ostatní nadlimitní služby
11. DPH
12. Celkem

Přílohou faktury bude i sumarizace fakturovaných částek po nákladových střediscích.

Součástí podkladů bude v elektronické podobě importní soubor pro systém SAP, jež musí obsahovat všechny údaje, které jsou potřebné ke správnému rozúčtování všech nákladů na nákladová střediska.

Oproti výše uvedeným údajům musí obsahovat i:

- a) Číslo karty zaměstnance
- b) Jméno zaměstnance
- c) Osobní číslo zaměstnance

Konkrétní podoba všech dokumentů a výstupů bude upřesněna a odsouhlasena Zadavatelem i Dodavatelem v rámci pilotního ověření na SŽT SŽ.

V rámci pilotního ověření bude dodán Popis stávajícího stavu řešení Tiskových služeb na OJ SŽT. Bude provedena instalace tiskových serverů a tiskáren, integrace na systémy a infrastrukturu SŽ. Dojde k napojení na SD a CMDB SŽ. Bude dojednaná forma výstupů pro evidenci v SAP. Bude ověřena konektivita na SD a provedeno úvodní školení uživatelů.

X. Evidence všech zařízení v systému tiskových služeb

Dodavatel veškerá zařízení eviduje v interním systému, který musí splňovat tyto požadavky:

- Evidence je ve formě databáze všech relevantních údajů o HW (název, umístění, ID apod.). Rozsah bude vydefinován v rámci pilotního ověření na SŽT
- Je aktuální (změny jsou do evidence zaznamenávány do druhého pracovního dne)
- Je důvěryhodný (správcem systému s právem ReadWrite je dodavatel, SŽ je pouhý konzument dat s právem ReadOnly)
- Je přístupný (všichni členové týmu dodavatele i SŽ mají on-line přístup)
- Je přehledný (data v evidenci se dají filtrovat)

XI. Používané verze SW

Nasazované a používané verze SW musejí být podporované výrobcem. Nasazování nových verzí podléhá schválení ze strany SŽ.

XII. Aktualizace a patchování

Veškeré systémy musejí být pravidelně aktualizovány a patchovány.