Příloha č. 5 Smlouvy o poskytování služeb

**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 Objednatele, zachování uživatelského komfortu na všech úrovních organizační struktury Objednatele a zachování či posílení bezpečnosti celého systému s ohledem na aktuální znění legislativy.

1. **Zpracování dílčích projektů optimalizace tiskových služeb pro jednotlivé lokality Objednatele**

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

Česká republika je z pohledu Objednatele rozdělena na tyto lokality:

1. Pražsko (její součástí je i pilotní oblast “Generální ředitelství“)
2. Olomoucko
3. Ostravsko
4. Brněnsko
5. Ústecko
6. Hradecko
7. 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, Centrum telematiky a diagnostiky (dále jen „CTD“) apod.

K optimálnímu nasazení tiskových služeb slouží zpracování dílčích projektů optimalizace pro každou z uvedených oblastí za účasti lokálních informatiků a pracovníků CTD. Součástí projektu 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 každého dílčího projektu optimalizace bude závěrečná zpráva, která bude obsahovat minimálně následující údaje a graficky zpracovaný návrh optimalizace:

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

Projekt optimalizace bude dán k vyjádření ředitelům všech organizačních složek, které v dané lokalitě působí. Poté Poskytovatele čeká obhajoba optimalizačního projektu před řídicím výborem. Konečné rozhodnutí náleží řediteli odboru informatiky.

Pořadí optimalizace lokalit určuje ředitel odboru informatiky. První lokalitou je vždy pilotní oblast generálního ředitelství.

1. **Poskytování tiskových/multifunkčních zařízení do užívání (nájmu) Objednatele**

Poskytovatel poskytne Objednateli 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 – Poskytovatel může nabídnout pouze zařízení stejných či vyšších parametrů. Jedná se celkem o **9** typů (kategorií) zařízení, která bude Poskytovatel poskytovat Objednateli do užívání.

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

Poskytovatel je v rámci poskytování zařízení do užívání Objednatele 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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **REŽIMY PROVOZU V SŽ** | **var. Standard** | **var. Anonymní tisk** | **var. Přímý tisk** | **var. Lokální tisk** |
| **Konektivita zařízení** | Všechna zařízení jsou sítově připojena do LAN. | Všechna zařízení jsou sítově připojena do LAN. | Všechna zařízení jsou sítově připojena do LAN. | Všechna zařízení jsou sítově 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 přednastavenými parametry)** | Ano, po přihlášení přes terminál se stiskem jednoho tlačítka skenovaný dokument odešle přímo do emailové schránky nebo složky uživatele, aniž by bylo cokoli nutno zadávat nebo nastavovat. | Ano, po přihlášení přes terminál se stiskem jednoho tlačítka skenovaný dokument odešle přímo do emailové schránky nebo složky uživatele, aniž by bylo cokoli nutno zadávat nebo nastavovat. | Ne, tato služba není k dispozici. | Ne, tato služba není k dispozici. |
| **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 počitadel** | Automatický dálkový odečet počitadel zařízení pro fakturaci. | Automatický dálkový odečet počitadel zařízení pro fakturaci. | Automatický dálkový odečet počitadel zařízení pro fakturaci. | Ruční odečet počitadel 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. |

1. **Poskytování identifikačních terminálů do užívání (nájmu) Objednatele**

Poskytovatel poskytne Objednateli do užívání identifikační terminály, které musí umožnit autorizaci uživatelů na Poskytovatelem dodávaných zařízeních a to pomocí stávajících bezkontaktních identifikačních karet Objednatele a PINů. Uvedené bezkontaktní identifikační karty využívají technologii ISO 4k EV1 DESFIRE (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.).

Poskytovatel je v rámci poskytování identifikačních terminálů do užívání Objednatele 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 Objednatele.

1. **Poskytování analytických centrálních a tiskových serverů do užívání (nájmu) Objednatele**

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), Objednatel 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.

Objednatel současně požaduje zajištění poskytovaných tiskových služeb prostřednictvím tiskových serverů umístěných na jednotlivých lokalitách dle optimalizačních projektů. Počet (dnes 50 ks) a rozmístění musí rámcově odpovídat současnému stavu, který vyhovuje Objednateli 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 Poskytovatele (fyzicky umístěny v prostorách SŽ) se vzdáleným dohledem. SŽ požaduje ReadOnly přístup do tohoto systému.

Poskytovatel je v rámci poskytování serverů do užívání Objednatele 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.

1. **Poskytnutí tiskového systému do užívání Objednatele**

Poskytovatel poskytne Objednateli tiskový systém pro řízení, monitoring a správu tisku, kopírování a skenování. Poskytovatel poskytne Objednateli 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). Poskytovatel 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 „folow-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 Poskytovatele. 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

1. **Poskytnutí automatického systému HelpDesk do užívání Objednatele**

Poskytovatel poskytne Objednateli automatický systém HelpDesk 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 hardware či software, který je potřebný pro zabezpečení řádného a bezproblémového provozu automatického systému HelpDesk. Poskytovatel bude zabezpečovat plnou technickou podporu (servis) systému HelpDesk po celou dobu trvání Smlouvy.

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

* automaticky monitorovat stav všech síťových zařízení, sledovat požadavky na jejich údržbu,
* automaticky monitorovat a hlásit stav spotřebního materiálu včetně zajištění zasílání spotřebního materiálu k zařízení,
* 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),
* určeným pracovníkům SŽ umožní zadávat požadavky (hlášení závad), u kterých bude minimálně evidován Objednatel, způsob vyřešení a data založení a vyřešení,
* určeným pracovníkům poskytnou on-line přehled o všech požadavcích za celou SŽ
* automaticky odečítat počitadla pro fakturaci.

Veškeré činnosti systému HelpDesk, 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).

Objednatel požaduje automatický reporting a přenos dat (on-line komunikaci) mezi zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem Poskytovatele. Objednatel zároveň vyžaduje funkcionalitu možnosti manuálního zadání všech požadavků (zejm. požadavků na servisní zásah, nahlášení závady), která nemohou být generovány automaticky (např. zhoršená kvalita tisku).

Objednatel požaduje, aby systém HelpDesk na základě definovaných zpráv zasílaných na servisní a logistický dispečink Poskytovatele aktivoval servisní systém k odstranění poruchy a následně, v případě potřeby, aktivoval servisního pracovníka Poskytovatele, který provede servisní zásah v místě instalace zařízení nebo zajistí dodávku chybějícího spotřebního materiálu.

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

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

Poskytovatel bude dále povinen Objednateli 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 automatického systému HelpDesk 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 je i profylaxe (vysávání, mytí povrchu, včetně displejů). **Dodávka papíru není součástí veřejné zakázky.**

1. **Školení**

Poskytovatel provede školení pověřených osob Objednatele k užívání zařízení, tiskového sytému 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.

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.

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 Poskytovatele.

1. **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 Objednatelem.

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:

1. Číslo karty zaměstnance
2. Jméno zaměstnance
3. Osobní číslo zaměstnance

**Konkrétní podoba všech dokumentů a výstupů bude upřesněna a odsouhlasena Objednatelem i Poskytovatelem v rámci pilotního ověření na GŘ SŽ.**

1. **Evidence všech zařízení v systému tiskových služeb**

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

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

1. **Používané verze SW**

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

1. **Aktualizace a patchování**

Veškeré systému musejí být pravidelně aktualizovány a patchovány.