

Priloha 3: Špecifikácie služieb

Názov služby	Popis služby
Dovoz multifunkčného zariadenia Office A4 alebo tlačiarne	preprava tovaru vrátane poplatkov za manipuláciu so zariadením z vozidla, v rámci budovy, vybalenie, základná kompletácie, odber a likvidácia obalov; cena služby platí na území Slovenskej republiky
Dovoz multifunkčného zariadenia Office A3 do rýchlosti 30 str A4 /min.	preprava tovaru vrátane poplatkov za manipuláciu so zariadením z vozidla, v rámci budovy, vybalenie, základná kompletácie, odber a likvidácia obalov; cena služby platí na území Slovenskej republiky
Dovoz multifunkčného zariadenia Office A3 s rýchlosťou vyššou ako 30 str A4 /min.	preprava tovaru vrátane poplatkov za manipuláciu so zariadením z vozidla, v rámci budovy, vybalenie, základná kompletácie, odber a likvidácia obalov; cena služby platí na území Slovenskej republiky
Inštalácia nového multifunkčného zariadenia Office	rozbalenie zariadenia, mechanické zloženie zariadenia, inicializácia zariadenia, servisné nastavenie zariadenia; overenie funkčnosti zariadenia, oboznámenie s návodom na obsluhu, s bezpečnostnými pravidlami; cestovné servisného technika; Základné on-site zaškolenie obsluhy
Reinštalácia použitého multifunkčného zariadenia Office	rozbalenie zariadenia, mechanické zloženie zariadenia, inicializácia zariadenia, servisné nastavenie zariadenia; overenie funkčnosti zariadenia, oboznámenie s návodom na obsluhu, s bezpečnostnými pravidlami; cestovné servisného technika; Základné on-site zaškolenie obsluhy
Pripojenie do siete	pripojenie zariadenia do siete zákazníka pre 3 PC/servery Tlač: inštalácia ovládača tlačiarne na PC; nastavenie vlastností tlačiarne (konfigurácia zariadenia, nastavenie ovládača); spojazdnenie tlače a základné zaškolenie obsluhy (popis ovládača zariadenia, nastavenie druhu papiera, počtu výťažkov, obojstrannej tlače, dierovania, zošívania) ; Skenovanie: nastavenie zariadenia KM (MFP alebo tlačiarne) na skenovanie (súčasťou služby nie je nastavenie siete/servera zákazníka) ;nastavenie skenovania požadovanými spôsobmi podľa možností zariadenia a pripravenosti zákazníka; nastavenie adries, parametrov; overenie funkčnosti skenovania a základné predstavenie nastavení pri skenovaní
Sťahovanie zariadenia Office v rámci závodu alebo v rámci centrály	areťácia, zabalenie zariadenia na starej adrese; zapnutie a odskúšanie zariadenia na novom mieste; preprava zariadenia vrátane poplatkov za manipuláciu so zariadením vybalenie, základná kompletácia, odber a likvidácia obalov; cena služby platí na území SR
Základné školenie obsluhy v rámci inštalácie nového/ použitého zariadenia Office	Obsah školenia: (max. 1 hod., max. 5 osôb - v rámci jedného školenia) vysvetlenie základných funkcií zariadenia; vypínanie a zapínanie zariadenia (upozornenie na servisný modem, ak je nainštalovaný) komunikácia so servisným strediskom, nahlasovanie porúch; doplňovanie papiera a výmena spotrebného materiálu <u>kopírovanie základné funkcie: odstraňovanie zásekov a resetovanie chybových hlásení</u>
Služba RemoteCare Basic	Automatický odpočet počítadiel (presnosť, presný termín odpočtu počítadiel - umožňuje mesačné vyúčtovanie) Automatické zasielanie požiadaviek na servisný zásah <u>Skrátenie reakčnej doby - okamžité zaradenie zákazky do systému KM pri nahlásení požiadavky na servisný zásah</u>
Služba RemoteCare Smart	Automatický odpočet počítadiel (presnosť, presný termín odpočtu počítadiel - umožňuje mesačné vyúčtovanie) Automatické zasielanie požiadaviek na servisný zásah Skrátenie reakčnej doby - okamžité zaradenie zákazky do systému KM pri nahlásení požiadavky na servisný zásah <u>Automatické dodávky základného spotreb. materiálu (tonerov a odpadových nádob) bez nutnosti objednania zákazníkom</u>
Služba RemoteCare Comfort	Automatický odpočet počítadiel (presnosť, presný termín odpočtu počítadiel - umožňuje mesačné vyúčtovanie) Automatické zasielanie požiadaviek na servisný zásah Skrátenie reakčnej doby - okamžité zaradenie zákazky do systému KM pri nahlásení požiadavky na servisný zásah Automatické dodávky základného spotreb. materiálu (tonerov a odpadových nádob) bez nutnosti objednania zákazníkom Preventívne dodávky opotrebovateľných náhradných dielov (zobrazovacie valce, prenosové pásy, filtre), zároveň vzniká servisná zákazka na výmenu daného dielu
Služba RemoteCare Max	Automatický odpočet počítadiel (presnosť, presný termín odpočtu počítadiel - umožňuje mesačné vyúčtovanie) Automatické zasielanie požiadaviek na servisný zásah Skrátenie reakčnej doby - okamžité zaradenie zákazky do systému KM pri nahlásení požiadavky na servisný zásah Automatické dodávky základného spotreb. materiálu (tonerov a odpadových nádob) bez nutnosti objednania zákazníkom Preventívne dodávky opotrebovateľných náhradných dielov (zobrazovacie valce, prenosové pásy, filtre), zároveň vzniká servisná zákazka na výmenu daného dielu. Spätný odber použitého spotrebného materiálu - dodanie ekoboxu a 1x odvoz/výmenu 1 ekoboxu za mesiac (resp. 3 výmeny za 3 mesiace v závislosti od vyúčtovacieho obdobia) po nahlásení výmeny na zákazníckom centre, odvozy/výmeny nad limit v rovnakom vyúčtovacom období sú vyúčtované sumou 10 Eur
Služba eCON Operátor	- Objednávanie spotrebného materiálu a požiadavky na servisný zásah - Objednávanie služieb a zadávanie ďalších požiadaviek na zákaznícke centrum - Zadávanie počítadiel pre fakturáciu - E-mailová notifikácia pre užívateľov len o zadaní stavu počítadiel a objednaní spotrebného materiálu technikom - Prehľad otvorených a vyriešených požiadaviek ku všetkým zariadeniam - statusy požiadaviek, možnosť filtrovania, vytvorenie elektronickej servisnej knižky a možnosť kontroly dodržiavania zmluvnej úrovne služieb - Definícia a správa vlastných skupín zariadení - Organizovanie práv užívateľov k zariadeniam a k zadávaniu platených/neplatených požiadaviek
Služba eCON Manažér	- Objednávanie spotrebného materiálu a požiadavky na servisný zásah - Objednávanie služieb a zadávanie ďalších požiadaviek na zákaznícke centrum - Zadávanie počítadiel pre fakturáciu - E-mailová notifikácia pre užívateľov len o zadaní stavu počítadiel a objednaní spotrebného materiálu technikom - Prehľad otvorených a vyriešených požiadaviek ku všetkým zariadeniam - statusy požiadaviek, možnosť filtrovania, vytvorenie elektronickej servisnej knižky a možnosť kontroly dodržiavania zmluvnej úrovne služieb - Definícia a správa vlastných skupín zariadení - Organizovanie práv užívateľov k zariadeniam a k zadávaniu platených/neplatených požiadaviek - Štatistiky a grafy vyťaženia zariadení - náhľad na históriu vyťaženia tlačového zariadenia - Definícia vlastných hodnôt vyťaženia zariadení - Definícia vlastných hodnôt vyťaženia zariadení
ServerMonitor	- monitoring servera, kontrola a testy HW, pevných diskov, pamätí a pod.;monitoring štandardného software Windows, vrátane diagnostiky antivírusových programov, Windows logov a pod.; vzdialená správa servera prostredníctvom TakeControl s prístupom cez https (pokiaľ je povolená zákazníkom) alebo iným spôsobom, ktorý zákazník umožní ; základná sada testov na non-prof. software a aplikácie KM a ich komponenty
Ostatné služby	Podľa aktuálneho platného cenníka