**Rozsah a harmonogram údržby**

**Termíny pravidelné prohlídky prováděné v místě objednatele:**

První prohlídka do: 31.3. příslušného kalendářního roku.

Druhá prohlídka: 30.6. příslušného kalendářního roku.

Třetí prohlídka: 30.9. příslušného kalendářního roku.

Čtvrtá prohlídka: 31.12. příslušného kalendářního roku.

Poskytovatel oznámí termín zástupci objednatele minimálně 7dní před zahájením prací na email, telefon. Zástupce objednatele potvrdí termín.

**Rozsah čtvrtletní prohlídky:**

1. Prohlídka zařízení ze strany provozovatele - kontrola kabeláže (přívodu napájení, komunikační linky)
2. Kompletní prohlídka zařízení z hlediska možných mechanických či elektronických poškození (propojení komponent, kontrola funkce komunikačních prvků)
3. Čištění čtečky mincí -jeho mechanických a optických součástí, svodů mincí, kontrola jeho funkce
4. Čištění čtečky bankovek - mechanické prvky a prvky pro kontrolu pravosti bankovek, kontrola její funkce
5. Čištění vydavače bankovek - mechanické prvky a prvky pro kontrolu pravosti bankovek, kontrola jeho funkce
6. Čištění tiskárny daňových dokladů - mechanické prvky, senzory detekce papíru
7. Kontrola funkce komunikačních zařízení
8. Kontrola databází systému, jejich záloha u zhotovitele, případný update SW a firmwarů
9. Vyhodnocení pokusů o defraudaci - projednání s objednatelem

**Činnosti prováděné celoročně**

Rozsah softwarové podpory *[doplnit název dodávaného SW]* s napojením na informační systém GINIS:

1. Změny aplikačního SW vyvolané legislativními změnami
2. Úprava tiskových výstupů vázaných na legislativu
3. Poradenská činnost k aplikačnímu SW
4. Rady k lepšímu využití aplikačního SW
5. Pravidelná aktualizace zařízení a jeho rozhraní vzhledem k napojení na IS Ginis a udržování systému v aktuálním a funkčním stavu vzhledem k napojení na IS Ginis.

**Rozsah online centra podpory:**

1. Poskytnutí vlastního helpdesku s možností zadávání a sledování stavu incidentu přes web rozhraní

**Rozsah vzdáleného monitoringu a diagnostiky:**

1. Nepřetržité napojení na centrální systém technické podpory
2. Vzdálený monitoring platebního terminálu pracovníky technické podpory
3. Automatická reakce pracovníka technické podpory podle typu incidentu
4. Zadání zjištěného incidentu do helpdesku Objednatele
5. Vzdálená diagnostika platebního terminálu pracovníkem technické podpory a poskytnutí návrhu vhodného řešení incidentu