

Tehniline kirjeldus

Järjekorrasüsteemi hankimine Sotsiaalkindlustusametile

1. ÜLDINFORMATSIOON

1.1. Hanke esemeks on ühtse järjekorrasüsteemi rentimine (edaspidi teenus) kolmeks aastaks, mis hõlmab vähemalt:

1.1.1. klienditeenindustesse paigaldatud järjekorrasüsteemi olemasolevate seadmete demonteerimist (teeninduskohtades, kus vastav süsteem on olemas), kui seadmeid ei ole järjekorrasüsteemi paigaldamise ajaks eemaldatud;

1.1.2. süsteemi rendile andmist koos vajaliku riist- ja tarkvaraga, millega varustamine toimub punktis 6.3 märgitud teeninduskohtades ja kogustes. Kõikidel süsteemi koosseisu kuuluvatel toodetel peab olema CE-märgistus sõltumata sellest, kas need on toodetud EL territooriumil või sellest väljaspool. Süsteemi koosseisu kuuluv riistvara jm seadmed peavad olema uued. Tellijale peab olema edastatud kasutatava riist- ja tarkvara kirjeldus;

1.1.3. süsteemi kasutamiseks vajalikku tarkvara, selle seadistamist, häälestust jm ning tarkvaraga kaasnevaid litsentse. Süsteem peab toimima sellisel viisil, et sellega ei kaasneks vajadust installeerida tellija arvutitesse mistahes tarkvara. Eelistatud on veebipõhised lahendused (veebiliidesed), kuid alternatiividena võib kasutada ka muid lahendusi, mis tagavad nimetatud eesmärgi. Järjekorrasüsteemi veebiliides peab toetama Windows operatsioonisüsteemi ning järgmisi veebilehitsejaid: Google Chrome, Firefox ja Edge;

1.1.4. süsteemi transporti, paigaldamist, sh kuid mitte ainult, installatsioonimaterjale (toitepesad, toitekaablid) ning tugev- ja nõrkvoolutöid (sh kaabeldustöid) ja viimistlustöid;

1.1.5. süsteemi majutamist väljaspool tellija sisevõrku. Süsteemi riistvara peab asuma füüsiliselt eraldi LAN võrgus. Tellijale peab olema edastatud info süsteemi tarkvara majutamisasukoha kohta. Juhul kui tarkvara paigutamiseks kasutatakse pilveteenust, siis vajalik on info pilveteenuse pakkuja kohta;

1.1.6. süsteemi haldamist, sh võimalust tellija poolt teostada kohapeal seadistamist ja haldust, eelistatult läbi veebipõhise lahenduse (veebiliidese). Järjekorrasüsteemi juhtimine peab toimuma keskselt välisest juhtimisserverist, seejuures peavad juhitud olema vähemalt järgmised toimingud – kasutajate haldus, süsteemi loogika, piletiprinteri ekraanigraafika ja seal kuvatud valikud;

1.1.7. tellija ligipääsu süsteemi koosnemise dokumentatsioonile, sh kuidas toimib süsteemi haldamine, paigaldusjoonised, ühendusskeemid, kasutusjuhendid, tehnilised parameetrid, töö projekt;

1.1.8. varade üleandmist tellijale üleandmise-vastuvõtmise akti alusel;

1.1.9. süsteemi hooldust, rikete kõrvaldamist ja remonti (võimalusel teostatakse süsteemi paigaldamise teeninduskohas) ning sellega kaasnevaid materjale. Teostatud tööde akti väljastamist, millest nähtub tellimuse ja töö teostamise kuupäev, tellija ja tööde teostaja andmed, tellitud töö kirjeldus ning info tööde vastuvõtja kohta;

1.1.10. kasutajate koolitust;

1.1.11. kliendituge tellija teenindusajal (E-R kell 08.00-19.00), telefoni teel või muul viisil. Tellija pöördumised peavad olema tagasiulatuvalt tuvastatavad ja sisaldama pöörduja andmeid, pöördumise kuupäeva, põhjust ja pöördumise tulemust;

1.1.12. riist- ja tarkvara kasutamiseks eestikeelseid kasutusjuhendeid;

1.1.13. piletiprinteri paberi tarnimist vastavalt tellija poolt esitatud tellimusele;

1.1.14. lepingu lõppemisel süsteemi demonteerimist ja tellija objektidelt eemaldamist. Lepingu lõppemisel tellija andmete pakkuja süsteemidest kustutamist ning andmete kustutamise kohta akti väljastamist;

1.1.15. süsteemi demonteerimise järgselt viimistlustööde teostamist, et taastada süsteemi paigaldamisele eelnenud olukord;

1.1.16. täielikku versiooniuuendust, kui täitja on uue versiooni loonud, mille hulgas täiendatakse/ muudetakse süsteemi komponentide funktsionaalsust. Tellija teavitamine enne uuenduse tegemist, sh versiooniuuenduse dokumentatsiooni tutvustamist ning vajadusel koolituse läbiviimist.

1.2. Ühtne järjekorrasüsteem peab võimaldama:

1.2.1. korraldada tellija klienditeenindust;

1.2.2. jälgida klienditeenindusprotsessi parameetreid (ootaajad, teenindusajad, teenindatud klientide arv jm andmed) nii lokaalselt (piirkondade, klienditeeninduste ja klienditeenindajate lõikes) kui tsentraalselt reaalajas;

1.2.3. genereerida tagasiulatuvalt statistilisi aruandeid;

1.2.4. kuvada klienditeeninduses ootavale kliendile pileti peale informatsiooni (minimaalselt pileti number, teavitus, et klient ootaks oma numbri saabumist, pileti väljastamise kuupäev ja kellaaeg).

1.2.5. valida teeninduskeelt (eesti, vene, inglise);

1.2.6. kasutada nägemispuudega inimesel sõrmistikku ja häälkäskluseid;

1.2.7. valida erivajadusest tulenevalt teeninduskohta (taktiilne tee pimedatele, silmusvõimendiga teeninduskoht kuulmisvaegusega kliendile, ratastooliga ligipääsetav teeninduskoht);

1.2.8. infotabloodel edastatav teave on ligipääsetav ka kuulmis-, nägemis ning intellektipuudega kliendile.

1.3. Teenuse hulka kuuluvad ka:

1.3.1. selliste vigade kõrvaldamine, mis on tingitud vandalismist jm kolmandate isikute süülisest käitumisest (võõrkehad seadmete avades, seadmete detailide rikkumine või nende väärkasutus, füüsiline lõhkumine);

1.3.2. selliste vigade kõrvaldamine, mis on tingitud süsteemi kasutajate poolt süsteemi või selle osa mittesihipärasest ja/või kasutusjuhendites mitte ette nähtud kasutamisest;

1.3.3. selliste vigade kõrvaldamine, mis on tingitud elektrikatkestusest ja/või –kõikumisest või vee- või tulekahju tagajärjel;

1.4. Teenuse osutamise teeninduskohad on toodud punktis 6.3.

1.5. Teenuse osutamiseks võimaldab tellija vajadusel täitjale igas teeninduskohas ühe võrgupordi olemasolu ja tagab selle kaudu sideteenuse (internetiühenduse).

1.6. Süsteemi turvanõuded:

1.6.1. kasutajate identifitseerimise peab toimuma vastavalt punktis 4.2 toodud nõuetele;

1.6.2. süsteemi majutamine peab toimuma vastavalt punktile 1.1.5.;

1.6.3. täitja peab süsteemis tagama tellija andmete konfidentsiaalsuse ja pärast lepingu lõppemist andmed enda seadmetest kustutama. Lepingu lõppemise korral täitja peab tellija soovil edastama kustutavate andmete koopia ning esitama selle kohta akti;

1.6.4. Järjekorrasüsteem peab vastama Eesti infoturbestandardi kaitsetarbele „Suur“ ja EL IKÜM nõuetele;

1.6.5. Järjekorrasüsteemis töö alustamisel tuleb iga kasutaja (nii tava kui ka administraatoriõigustega kasutaja) identifitseerida kaheastmelise autentimisega (näiteks kasutajatunnuse ja parooli, ID-kaardi, Smart-ID või Mobiil-ID kaudu). Iga kasutajatunnus on seostatud teatud õiguste ja prioriteetidega;

1.6.6. Järjekorrasüsteemis tehtavatest tegevustest peab olema võimalik salvestada logi, sh süsteemi, seadme, kasutajakontode, rakenduse - ja võrgulogi. Kasutajakontode ja rollide loomised ning lõpetamised peavad olema samuti logitavad. Logist peab olema võimalik tuvastada kes, mida, kus, kust, kuidas tegi ja selle tegevuse tulemus. Logi peab olema võimalik saata kesksesse logiserverisse (näiteks kasutades syslog protokoll);

1.6.7. Järjekorrasüsteemi veebiliidese turvalisus peab vastama OWASP ASVS (level 2) või samaväärsele standardile ja peavad olema likvideeritud OWASP Top 10 veebirakenduste nõrkused;

1.6.8. Järjekorrasüsteemi veebiliides peab võimaldama sisu edastamist üle krüpteeritud kanali (HTTP üle TLS'i ehk HTTPS);

1.6.9. Kõik isikuandmed ja sisselogimise teave tuleb vahetada üle turvatud ühenduse (näiteks HTTPS või TLS);

1.6.10. Ükski järjekorrasüsteemi komponent ei tohi olla otse internetist (välisvõrgust) kättesaadav. Järjekorrasüsteemi komponendid peavad suhtlema omavahel üle krüpteeritud kanali või peab olema võimalik whitelistida lubatavaid ühendusi komponentide vahel.

1.6.11. täitja teavitab tellijat turvaintsidentidest ja käideldavusprobleemidest ning esitab raportid lahenduse kohta;

2. SÜSTEEM

2.1. Süsteem on klientide teenindamist toetav tehniline lahendus koos vajaliku riist- ja tarkvaraga ning nõrk- ja tugevvoolu kaabeldus täitja seadmete serverist kuni tellija juurdepääsupunktideni ning süsteemi seadmete vahel. Kaabeldus tuleb teha võimalikult kvaliteetselt, võimalusel varjatult (süvistatult). Karbikute olemasolul on lubatud kasutada olemasolevaid karbikuid.

2.2. Süsteem koosneb:

2.2.1. tsentraalsest haldustarkvarast, mis on majutatud väljaspool tellija sisevõrku ja mis peab olema kättesaadav üle ipsec tunneli, ning millest toimib kogu süsteemi haldamine (kaasa arvatud kasutajate ja riistvara haldus), teenindusstatistika analüütika, graafilise osa haldus (printeri ekraanipildid);

2.2.2. piletiprinteritest, mis asuvad teenindussaalides ja juhivad lokaalsete seadmete ja kasutajate tööd;

2.2.3. klienditeenindaja töövahendist (veebiliides ja/või pult), mis on universaalne ja mille funktsionaalsus sõltub klienditeenindaja õigustest;

2.2.4. kesktabloodest;

2.2.5. töökohtade numbritabloodest;

2.2.6. helisignaalist kõlarites;

2.2.7. muust süsteemi toimimist tagavast riist- ja tarkvarast, mis peab olema rakitav U19 mõõdus.

2.3. Nõuded tsentraalsele haldustarkvarale:

2.3.1. andmete igapäevane varundamine;

2.3.2. võimaldab kõikide Eesti teeninduspunktide haldamist üle interneti (eelistatult läbi veebipõhise lahenduse (veebiliides));

2.3.3. võimaldab teostada tellija valikul kõiki seadistusi tsentraalselt peakontorist (Tallinnas) kõikides teeninduskohtade järjekorrasüsteemi serverites. Sellisel juhul peab olema võimalus välja lülitada lokaalne seadistamine.

2.4. Lisaks peab tsentraalne tarkvara võimaldama punktis 6.3 loetletud teeninduskohtade lõikes tellijal järgnevat:

2.4.1. võimaldab programmeerida kesktabloosid ja töökohta numbritabloosid selliselt, et need suunaks kliendi õige laua suunas;

2.4.2. võimaldab määrata igale teenusele (järjekorrale) eraldi numbrivahemiku;

2.4.3. võimaldab määrata igale teenusele (järjekorrale) igapäevase töötamise graafiku (vajadusel iga päeva kohta eraldi), millal sellele väljastatakse pileteid;

2.4.4. võimaldab määrata igale klienditeenindajale tema tegevuste prioriteedid ja teenused (järjekorrad), mida vastav klienditeenindaja saab teenindada, sõltumata sisse logimise töökohast;

2.4.5. võimaldab määrata igale klienditeenindajale staatust – vaba, hõivatud/teenindab, hõivatud/järeltöö, pausil, lõunal, koolitusel, välja logitud);

2.4.6. tellijale teadaolevate andmete alusel võimaldab programmeerida/määrata eeldatava teenuse (järjekorra) teenindusaega, võimalusel saadetakse etteantud e-posti aadressile teade teenindusaja ületamise kohta;

2.4.7. võimaldab teha piletitele personaalse kujunduse;

2.4.8. annab piletiprinteri ekraanile veateate, kui pileti trükkimine ebaõnnestub. Veateate teksti peab olema võimalik tellijal endal määrata ning teksti sisu ka muuta;

2.4.9. näitab trükitavate piletite jääki piletirulli lõpuni;

2.4.10. pärast tööpäeva lõppu, etteantud kellaajal, teeb reseti samal tööpäeval kasutamata jäänud piletitele, st taastab järjekorra numeratsiooni nii, et igal tööpäeval algab numeratsioon algusest peale.

2.5. Nõuded piletiprinterile:

2.5.1. puutetundlik LED ekraan suurusega 15 kuni 17 tolli;

2.5.2. võimalus paigaldada pörandale, seinale või lauale, seejuures pörandale paigaldamine peab olema võimalik ilma kinnitusi puurimata, st omab vastavat alust;

2.5.3. Etherneti ühendus;

2.5.4. sisse ehitatud veebibrauser;

2.5.5. võimaldab teenuste valiku laiendamist vähemalt 10 teenuseni ning klientide segmenteerimise alusel nende suunamist õigesse järjekorda;

2.5.6. võimaldab hierarhilisi (st mitme alamvalikuga) kutse valikuid erinevates keeltes;

2.5.7. võimaldab valida kasutajaliidese kuvamise keelt (eesti, vene ja inglise);

2.5.8. võimaldab kuvada piletil infot järjekorra pikkuse kohta;

2.5.9. võimaldab trükkida piletile järjekorranumbri ning vähemalt 5-realise teksti;

2.5.10. võimaldama tellijal vajadusel piletite tekstide kiire vahetamise;

2.5.11. võimaldab ilma vahepealse rebimiseta väljastada mitte rohkem kui 3 piletit;

2.5.12. piletiprinteriga peavad seotud olema kõlarid (sisse ehitatud ja/või võimalus vajadusel panna eraldi ooteruumi) ja helisignaali kõlarites, kui kliendi number saabub;

2.6. Nõuded klienditeenindaja töövahendile

2.6.1. süsteem peab toimima ilma, et sellega kaasneks vajadust klienditeenindaja (töökoha) arvutisse tarkvara paigaldamiseks;

2.6.2. võimaldab klienditeenindaja autoriseerimist;

2.6.3. võimaldab klienditeenindaja personaalsete seadete kasutamist sõltumata sisse logimise töökohast juhuks, kui klienditeenindaja ei tööta kogu aeg füüsiliselt samas kohas;

2.6.4. võimaldab kliendi kutsumist ja korduvkutsumist;

2.6.5. võimaldab kliendi suunamist (töökoha- ja järjekorrapõhist), kui kasutajal on vastavad õigused;

2.6.6. võimaldab klienti kutsuda numbri alusel vajadusel väljaspool järjekorda;

2.6.7. võimaldab teenuse valikut;

2.6.8. võimaldab fikseerida teenindamise alguse ja teenindamise lõpu;

2.6.9. näitab jooksva teenindamise ajakulu;

2.6.10. üksnes töövahendi kaudu saadav informatsioon on aluseks kliendivoo statistika kohta informatsiooni saamisel ning süsteemi aruannete genereerimisel, st autentse informatsiooni saamiseks puudub vajadus teha aruannetes ja raportites käsitsi muudatusi.

2.7. Nõuded kesktabloodele:

2.7.1. LED tüüpi valgustugevusega ja suure vaatenurgaga, lampide värv punane;

2.7.2. peavad olema vähemalt 3-realisel. Uued kutsed nihutavad eelmise kutse tablool ühe koha võrra allapoole;

2.7.3. vajadusel laiendatav täiendavate tabloodega, näiteks töötama vajadusel ka 4- ja 5- realisena;

2.7.4. võimalik kinnitada seina ja lakke või vajadusel laest allapoole spetsiaalsetel kanduritel;

2.7.5. peavad näitama piletinumbrit ja osutama noolega teeninduskoha suunas;

2.7.6. diagonaal 25 kuni 30 tolli;

2.7.7. numbri kõrgus vähemalt 90 mm.

2.8. Nõuded töökohtade numbritabloole: 2.8.1. peavad kuvama vähemalt kolmekohalisi piletinumbreid ning töökoha (laua) nummereeringut kas numbritablool või eraldi;

2.8.2. võimalik kinnitada seina ja lakke või vajadusel laest allapoole spetsiaalsetel kanduritel;

2.8.3. peavad olema LED tüüpi ja numbri kõrgus vähemalt 90 mm.

3. SÜSTEEMI ARUANDED

3.1. Süsteem peab võimaldama aruannete genereerimist nii reaalajas kui ka tagasiulatuvalt määratud ajavahemiku kohta.

3.2. Süsteemile ligipääs ja operatsioonide tegemine peab toimuma läbi veebiliidese.

3.3. Ligipääs klienditeeninduse andmetele peab olema võimalik reaalajas läbi veebiliidese. Kasutajad tuleb enne andmetele ligipääsu võimaldamist autoriseerida.

3.4. Süsteem peab võimaldama saada informatsiooni kliendivoo statistika kohta üksuste lõikes:

3.4.1. klienditeenindajate staatuse kohta (vabad, hõivatud/teenindab, hõivatud/järeltöö, pausil, lõunal, koolitusel, välja loginud);

3.4.2. klienditeenindajate töökoormuse kohta, sh iga klienditeenindaja kohta (teenindatud klientide arv, ooteaeg, teenindusaeg, prognoositav teenindusaeg jne);

3.4.3. teenindamise arvuliste näitajate kohta (ootejärjekorra pikkus, teenindatavate klientide arv, teenindatud klientide arv, loobunud klientide arv jne);

3.4.4. teenindamise ajaliste näitajate kohta (keskmine ooteaeg, minimaalne ooteaeg, maksimaalne ooteaeg, keskmine teenindamisaeg, minimaalne teenindamisaeg, maksimaalne teenindamisaeg).

3.5. Süsteem peab võimaldama kliendivoo statistika arvestamist ja väljastamist järgmiselt:

3.5.1. kõikide klienditeeninduste kohta tervikuna (konsolideeritult);

3.5.2. klienditeeninduste, teenuste (järjekordade) ja klienditeenindajate lõikes;

3.5.3. valitud ajavahemiku kohta (nii kuupäevade kui kellaaegade lõikes, andmed nii tagasiulatuvalt kui ka reaalajas jälgimisega).

3.6. Süsteem peab säilitama logi kõikide piletite ja nende teenindamise kohta (millal pilet võeti, millal ja millisesse töökohta/ lauda kutsuti, kui kaua teenindati, kes oli teenindaja, edasi suunamised).

3.7. Süsteem peab võimaldama muuta raportite formaate, ajastada raporteid ning konverteerida vajalikku formaati (nt .xls; .csv).

4. SÜSTEEMI KASUTAJAD

4.1. Süsteem peab võimaldama samaaegset kasutamist vähemalt 50 (viiekümnele) kasutajale ning võimalust lisada täiendavaid kasutajaid. Süsteemi kasutajate arv hanke väljakuulutamise seisuga on järgmine:

4.1.1. klienditeenindajaid - 35 kasutajat (kasutajad teeninduskohtades), kellel peavad olema punktis 4.3. loetletud õigused;

4.1.2. klienditeeninduse/piirkonna juht – 3 kasutajat (kasutajad Tallinnas, Tartus, Pärnus), kellel peavad olema nimetatud teeninduskohtades punktis 4.4. loetletud õigused;

4.1.3. vaatleja (telliija töötaja, kellel on ligipääs süsteemi statistilistele andmetele - 5 kasutajat (kasutajad Tallinnas, Tartus, Pärnus), kellel peavad olema nimetatud teeninduskohtades punktis 4.5 loetletud õigused;

4.1.4. haldur (telliija töötaja, kes toetab süsteemi toimimist) - 5 kasutajat (kasutajad Tallinnas, Tartus, Pärnus), kellel peavad olema nimetatud teeninduskohtades punktis 4.6. loetletud õigused.

4.2. Süsteemis töö alustamisel tuleb iga kasutaja identifitseerida kaheastmelise autentimise kaudu. Iga kasutaja kasutajatunnus on seostatud tema õiguste ja prioriteetidega, st seadistatud tingimustega teenuse valikul.

4.3. Klienditeenindaja enda klienditeeninduse tasemel:

4.3.1. näeb järjekorras olevate klientide arvu teenuste (järjekordade) kaupa, järjekorra pikkust ja eeldatavat ooteaega erinevate teenuste lõikes;

4.3.2. kutsub ja vajadusel suunab kliente edasi;

4.3.3. näeb kliendi järjekorranumbrit ja ooteaega;

4.3.4. omab ülevaadet erinevate teenuste järjekordade pikkusest;

4.3.5. näeb enda ja teiste klienditeenindajate staatust ja selle kestvust;

4.3.6. näeb enda ja teiste klienditeenindajate päeva jooksul teenindatud kontaktide arvu;

4.3.7. jälgib piletite arvu piletiprinteris;

4.3.8. vastavalt määratud prioriteetidele teenindab kuni 10 teenust.

4.4. Klienditeeninduse juht oma vastutusala klienditeeninduste ja piirkonna tasemel:

4.4.1. näeb ootel olevate klientide arvu teenuste (järjekordade) kaupa;

4.4.2. näeb, milliseid ja mitut teenust (järjekorda) teenindatakse;

4.4.3. näeb keskmist teenindusaega;

4.4.4. näeb prognoositavat ooteaega klientide kaupa;

4.4.5. näeb statistikat vabalt valitud ajavahemiku, klienditeenindajate, teenuste lõikes.

4.5. Vaatleja kõikide klienditeeninduste ulatuses:

4.5.1. näeb aruandeid vabalt valitud klienditeeninduste põhiselt klienditeeninduse juhiga samadel alustel;

4.5.2. näeb aruandeid vabalt valitud teeninduskohtades konsolideerituna.

4.6. Haldur (selleks võib olla nii tellija kui täitja töötaja) kõigi klienditeeninduste ulatuses:

4.6.1. näeb aruandeid vabalt valitud klienditeeninduse põhiselt klienditeeninduse juhiga samadel alustel;

4.6.2. näeb aruandeid vabalt valitud teeninduskohtades konsolideerituna;

4.6.3. loob ja muudab kasutajate kontosid ning määrab süsteemi kasutajatele süsteemis rolle ning õigusi;

4.6.4. teeb süsteemis temale antud õiguste ulatuses muudatusi tsentraalselt (kõikide klienditeeninduste lõikes), st klienditeeninduste info kuvamise loogika seadistamine, kasutajate ja järjekorraloogika administreerimine jm.

5. SÜSTEEMI PAIGALDAMINE JA TEENUSE OSUTAMINE

5.1. Järjekorrasüsteem peab olema tarnitud, paigaldatud ja tööle rakendatud hiljemalt 30.09.2025, millele peab eelnema SKA teenindusbüroo töötajate koolitus vähemalt 2 tööpäeva enne süsteemi kasutusele võtmist.

5.2. Täitja teostab paigaldus-, seadistus- jm tegevused lähtudes sellest, et tegemist on igapäevaselt (tööpäeviti, v.a. riigipühad ja rahvuspühad) kasutatavate klienditeenindustega ning et negatiivsed mõjutused klientide teenindamisele (paigalduse periood, müra jm) oleksid minimaalsed. Süsteemi paigaldamine teostatakse tellijaga kirjalikult kooskõlastatud ajagraafiku alusel, mis võimaldab tellijal süsteemi toimimist testida.

5.3. Täitja on kohustatud hiljemalt 2 tööpäeva enne süsteemi üleandmist koolitama tellija personali vastavas süsteemi paigaldamise teeninduskohas.

5.4. Teenindusaeg on esmaspäevast reedeni kell 8.00 kuni 19.00, välja arvatud riigipühad ja rahvuspühad. Süsteemi tõrgeteta töö peab olema tagatud 99% teenindusajast nii süsteemi kohta tervikuna kui ka kõikide teeninduskohtade osas eraldi (iga teeninduskoha kohta arvestatuna), seejuures on arvestuse aluseks teenindusaeg kalendrikuu jooksul.

5.5. Plaanilised hooldustööd peavad toimuma väljaspool tellija teenindusaega ja kokkuleppel tellijaga. Korraliste hoolduste perioodilisuse lepivad pooled kokku hankelepingu sõlmimisel. Plaaniliste hooldustööde eesmärk on ennetada süsteemi rikkeid ja tõrkeid. Korraline hooldus peab sisaldama vähemalt järgmiseid tegevusi:

5.5.1. hooldusgraafiku planeerimine;

5.5.2. graafikujärgsed puhastus- ja hooldustööd;

5.5.3. süsteemi üldine testimine ja kontrollimine;

5.5.4. defektsete, kulunud või purunenud osade vahetamine samaväärsete töökorras osade vastu;

5.5.5. süsteemi töökorra testimine pärast puhastamist ja vajadusel häälestamist seadmete välise korpuse puhastamist.

5.6. Rikete kõrvaldamise tingimused ja kord on sätestatud hankelepingus.

5.6.1. Vastavalt rikete ulatusele süsteemis jagunevad rikked mittekritilisteks ja kriitilisteks. Süsteemi kriitiliseks rikkeks loetakse:

5.6.1.1. süsteem ei tööta rohkem, kui 20% kõikidest töökohtadest (st süsteemi litsentsiga seotud arvutitest);

5.6.1.2. süsteem ei tööta ühes teeninduskohas rohkem kui pooltes töökohtades;

5.6.1.3. süsteemi aruanded ei ole kättesaadavad;

5.6.1.4. süsteemi kasutajate kontosid ei ole võimalik hallata.

5.6.2. Mittekriitilised rikked kõrvaldada hiljemalt 4 tunni jooksul täitja informeerimisest.

5.6.3. Kriitilised rikked kõrvaldada 1 tunni jooksul täitja informeerimisest.

5.7. Süsteemi rikke korral peab süsteem (võimalusel) saatma teavituse etteantud e-posti aadressidele.

5.8. Süsteemi rikke korral, samuti andmeside häirete või elektrikatkestuste korral peab süsteem automaatselt taastama normaalse tööolukorra ja laadima vajalikud menüüd ekraanidele ilma kõrvalise abita.

5.9. Täitja on kohustatud tellija soovil rakendama muudatusi järjekorrasüsteemi loogikas.

6. SÜSTEEMI PAIGALDAMISE JA TEENUSE OSUTAMISE ASUKOHAD

6.1. Teenuse osutamise asukohad ehk teeninduskohad ja maht on toodud tabelis punktis 6.3.

6.2. Hankelepingu perioodil on tellijal õigus vastavalt vajadusele suurendada või vähendada süsteemi või selle üksikute osade arvu erinevates teeninduskohtades, vastavalt hankelepingus täpsustatud tingimustele.

6.3 Kliendi teeninduskohad:

Klienditeeninduste asukohad	Piletiprinter	Peatabloosid	Töökohti numbri-tabloos
Tallinn Paldiski mnt 80	1	3	16
Pärnu Akadeemia 2	1	1	4
Narva Madise 21	1	1	7
Tartu Pepleri 35	1	2	8
Jõhvi Keskväljak 1	1	1	4