

Špecifikácia služieb

Vykonávané činnosti:

- A) poskytovanie servisu prostredníctvom služby “**Hotline**” nepretržite 24/7 pre dielo IBS ZS6
- B) vykonávanie **preventívnej údržby** (funkčná skúška, odborná prehliadka, čistenie kamier) HW a SW komponentov IBS každých 6 mesiacov
- C) vykonávanie **korektívnej údržby** ako súčasť **Záruky** (napríklad: inštalácie, výmeny chybných súčastí, softwarové zásahy a iné ďalšie nešpecifikované činnosti po obojstranne odsúhlasenej špecifikácii)

A. Hotline

Prijímanie poruchových stavov, zabezpečenie servisu HW alebo SW technika pre dielo IBS ZS6.

B. Preventívna údržba

Preventívna údržba bude vykonávaná v rozsahu uvedenom v bode nižšie tak, aby bola zabezpečená riadna a bezchybná prevádzka jednotlivých zariadení. Výkon Preventívnej údržby pozostáva z nasledovných činností v zmysle noriem:

Minimálny rozsah preventívnej údržby:

- a) čistenie kamier, čistenie rozvádzačov (prach, hmyz...),
- b) napájacia časť a rozvody (vodiče, uloženie, istenie, označenie, izolačné odpory, zemné odpory, ochrana pred nebezpečným dotykovým napätím, funkcia náhradného zdroja, akumulátorov),
- c) kontrola stavu vonkajšej ochrany pred bleskom (kvalita spojov a mechanickej pevnosti zariadenia, ochrana pred koróziou),
- d) pripojenia ochranných vodičov, mechanickej pevnosti spojov,
- e) kontrola akumulátorov/UPS, čistenie, údržba podľa návodu výrobcu zariadenia,
- f) HW Komponenty (prevodníky, multiplexery, koncentrátory),
- g) kontrola správneho ukončenia pripájaných káblov, utesnenia káblových vstupov vzhľadom na prostredie, neporušenosti označenia jednotlivých káblových spojov,
- h) kontrola stavu istiacich prístrojov (či nie sú neodborne opravované a zodpovedajú údajom v projekte),
- i) kontrola neporušenosti výstražného označenia rozvádzačov, rozvodní, prístrojov a vstupov do priestoru,
- j) kontrola funkčnosti systému,
- k) kontrola správneho zhrávania obrazu kamier na záznamové zariadenie,
- l) prenos na stanovisko dohľadového centra,
- m) vystavenie kontrolného protokolu a zápis do prevádzkovej knihy pri kontrole zariadení.

C. Korektívna údržba:

Ak Objednávateľ zistí poruchu v systéme IBS, nahlási ju písomne e-mailom prostredníctvom služby "Hotline", prípadne telefonicky a následne aj písomne Zhotoviteľovi, pričom uvedie aj závažnosť a kategorizáciu poruchy špecifikovanú nižšie. Zhotoviteľ následne e-mailom potvrdí prijatie oznámenia o poruche zo strany Objednávateľa. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že poruchu odstráni v čase stanovenom v bode nižšie, pričom čas na odstránenie poruchy začína plynúť od okamihu nahlásenia poruchy e-mailom/telefonicky Objednávateľom Zhotoviteľovi.

Časové pokrytie poskytovania Záručného servisu 0:00 - 24:00 hod. počas celého roku (7/24);

Stupne závažnosti poruchy:

- a) **Havarijná porucha – nefunkčnosť systému** - porucha, ktorá spôsobí, že nie je možné vykonávať žiadne aktivity, nie je možné zobrazovať prichádzajúce alarmy. Výpadok servera alebo jeho časti. Úplná nefunkčnosť jednej časti systému IBS (kamerový systém, EZS)
- b) **Závažná porucha – Obmedzenie funkčnosti systému** - jedna a viac strát dohľadu so serverom, nefunkčnosť časti systému IBS (výpadok viacerých kamier, nefunkčnosť časti EZS...)
- c) **Bežná porucha – Neohrozená funkčnosť** - akákoľvek závada alebo porucha, ktorá nemá vplyv na funkčnosť systému SBI, nefunkčnosť 1 kamery, TAG-u, senzora EZS.

Priority problem – "response time" a "restore time":

Stupeň závažnosti poruchy	Response time	Repair time
a) Havarijná porucha	30 min.	6 h.
b) Závažná porucha	6 h.	12 h.
c) Bežná porucha	12 h.	3 dni

Reakčná doba (response time) - doba, v rámci ktorej musí Zhotoviteľ potvrdiť Objednávateľovi na Kontaktné údaje Objednávateľa prijatie Hlásenia Vady Objednávateľa a začať odstraňovať Vadu, v prípade oznámenia akejkoľvek Vady Objednávateľom Zhotoviteľovi počas plynutia Záručnej doby;

Doba opravy (repair time) - doba, v rámci ktorej musí Zhotoviteľ odstrániť Vadu, v prípade oznámenia akejkoľvek Vady zo strany Objednávateľa Zhotoviteľovi počas plynutia Záručnej doby

Zmluvné pokuty za každú hodinu porušenia podmienok Záručného servisu:

Stupeň závažnosti poruchy	Response time	Repair time
a) Havarijná porucha	100 Eur	100 Eur
b) Závažná porucha	50 Eur	100 Eur
c) Bežná porucha	20 Eur	100 Eur