


Příloha č. 1 Záruční a servisní podmínky

A. Jednotné kontaktní místo a služba Helpdesk

1. Zhotovitel zajistí pro potřeby objednatele poskytování služeb servisní podpory v rámci záruky.
2. Pro účely komunikace budou zřízena kontaktní místa, která budou mít primárně podobu webové aplikace Helpdesk zřízené a provozované zhotovitelem.
3. Služba Helpdesk bude sloužit jak pro zaznamenávání případných závad a problémů, tak dotazů zodpovědných osob jmenovaných zákazníkem.
4. Provoz Helpdesku je zdarma, dostupnost služby je v režimu 24/7.
5. Provoz kontaktního místa je zdarma, dostupnost služby je v režimu 10/5 (v pracovní dny v rozmezí 7:30 - 17:30).
6. Zhotovitel zřídí určeným pracovníkům objednatele vzdálený přístup k jednotnému kontaktnímu místu.
7. Jednotné kontaktní místo a Helpdesk budou poskytovat zejména následující funkce:
 - a) příjem a řízení životního cyklu všech incidentů, problémů a požadavků,
 - b) prvotní analýza incidentů, problémů a požadavků a jejich přidělování k řešení,
 - c) řešení incidentů, problému a požadavků,
 - d) monitoring a reportování stavů incidentů, problémů a požadavků a plnění parametrů SLA (Service Level Agreement),
 - e) dokumentace incidentů, problémů, příčin vzniku a jejich řešení.
8. Služby jednotného kontaktního místa služeb a Helpdesku budou poskytovány na celý předmět plnění této smlouvy.
9. Kontakt na Helpdesk <https://helpdesk.fides.cz>, , tel.: 545536111

B. SLA - Dohoda o požadované úrovni služeb

1. Definice použitých pojmů

SLA (Service Level Agreement) - dohoda o požadované úrovni služeb.

- a) Servisní podpora (Service Support) - servisní a technická činnost realizovaná Zhotovitelem „na místě“ i vzdáleným připojením, včetně diagnostiky a služeb vedoucích k odstranění incidentu dle níže uvedené kategorizace, prováděná na základě servisního záznamu.
- b) Servisní záznam (Service Ticket) - nahlášení události typu incident, problém nebo požadavek sjednaným způsobem. V pracovní dny v době od 07:30 - 17:30 hod. musí být jednou z možností pro nahlášení událostí prostřednictvím služby Helpdesk provozované Zhotovitelem, mimo tuto dobu budou události nahlašovány prostřednictvím jednotného kontaktního místa, které bude mít primárně podobu webové služby zřízené a provozované Zhotovitelem v režimu 24/7. Servisní záznam může být registrován pouze prostřednictvím k tomu stanovených kontaktů a postupů sjednaných ve smlouvě o poskytování servisních služeb.
- c) Servisní záznam musí být oprávněným zástupcem Objednatele klasifikován z hlediska závažnosti. O řešení, odmítnutí, uzavření či jiných změnách stavu a závažnosti servisního záznamu bude vždy informován oprávněný zástupce, kdy jednotlivá stádia, zejména pak odmítnutí a uzavření servisního záznamu, musí být oprávněným zástupcem Objednatele odsouhlasena.
- d) Závažnost (Severita) - klasifikace naléhavosti incidentu, problému nebo požadavku, která je odvozena od úrovně nefunkčnosti nebo nedostupnosti systému SCO,

- e) Za dílčí vyřešení servisního záznamu pro incidenty nebo problémy se považuje i takové opatření, které způsobí změnu jeho závažnosti na nižší. Servisní záznam takto dílčím způsobem vyřešeného incidentu nebo problému má dobu vzniku shodnou se vznikem původního servisního záznamu a SLA (Response Time a Fix Time) se vztahuje na jeho aktuální závažnost.
- f) Provozní doba služby Helpdesk je 10/5, tedy každý pracovní den v době od 07:30 do 17:30 hod.
- g) Pracovní den (Working Day) - jakýkoliv den v roce mimo soboty, neděle a státem uznaného svátku.
- h) Doba odezvy (Response Time) - doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu.
- i) Doba řešení (Fix Time) - doba od nahlášení do vyřešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu.
- j) Běžný provoz – SCO PČR je plně dostupný ve všech svých funkcích.
- k) Požadavek (Request) - žádost uživatele o informace, konzultační podporu, spolupráci s nefunkčností systému způsobeným třetí stranou apod. prostřednictvím služby Helpdesk. Události kategorie požadavek jsou reprezentovány servisním záznamem se stanovením závažnosti (severity) POŽADAVEK (kategorie D).
- l) Incident – jakákoliv událost, která narušuje, nebo by mohla narušit funkčnost dodávaného plnění. Tyto události jsou reprezentovány servisním záznamem se stanovenou závažností. Za incident se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou, válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Zhotovitele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by zhotovitel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Za vyšší moc se pro potřeby plnění této rámcové smlouvy nepovažuje úder blesku.

2. Kategorizace servisních záznamů

Závažnost incidentu pro objektová zařízení chráněných objektů může nabývat těchto stupňů (v pořadí od nejvyšší k nejnižší závažnosti):

- a) HAVÁRIE (kategorie A) - Připojení střeženého objektu k SCO PČR není funkční v takovém rozsahu, že to má za následek znemožnění komunikace mezi SCO PČR a střeženým objektem a jeho monitoring.
- b) CHYBA (kategorie B) - Připojení střeženého objektu k SCO PČR není funkční v takovém rozsahu, že to má za následek jakékoliv omezení komunikace mezi SCO PČR a střeženým objektem. Monitoring objektu a jeho střežení je funkční alespoň po jedné přenosové síti.
- c) NEDOSTATEK (kategorie C) - ostatní drobné incidenty, které nespádají do kategorie A nebo B.

Výpadek komunikačního kanálu poskytovaného třetí stranou (internet zajištěný objednatelem nebo mobilní připojení zajištěné operátorem se nezapočítává mezi incidenty. Případná nefunkčnost komunikace OZ po obnovení této služby již ovšem incidentem je.

3. Parametry SLA pro záruční služby na objektová zařízení chráněných objektů:

Závažnost	Doba odezvy	Doba řešení
HAVÁRIE (A)	Do 9:00 hod. následujícího pracovního dne	Do konce následujícího pracovního dne
CHYBA (B)	Do 9:00 hod. následujícího pracovního dne	Do konce 3. pracovního dne
NEDOSTATEK (C)	Do konce následujícího pracovního dne	Přidělení pracovníka na řešení do 1 pracovního dne, návrh postupu řešení do 2 pracovních dnů, realizace řešení do 20-ti pracovních dnů, nebo dle dohody.

4. Parametry SLA pro Servisní podporu Silver

Dostupnost servisní podpory Silver a parametry SLA

Servisní podpora bude poskytována v režimu 365x24/7, tedy nepřetržitě sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin. Pro incidenty a požadavky nahlášené formou servisního záznamu platí následující parametry SLA podle stupně závažnosti. Doby odezvy a řešení se počítají od nahlášení, registrace a autorizace příslušného incidentu, problému nebo požadavku prostřednictvím jednotného kontaktního místa podpory.

Požadavky na servisní podporu typu SILVER

Závažnost	Doba odezvy	Doba řešení
HAVÁRIE (A)	Do 1 hod.	Do 24 hod.
CHYBA (B)	Do 4 hod.	Do konce následujícího pracovního dne
POŽADAVEK (D)	Do konce následujícího pracovního dne	Přidělení pracovníka na řešení do 1 pracovního dne, návrh postupu řešení do 2 pracovních dnů, realizace řešení do 20-ti pracovních dnů, nebo dle dohody.

Sankce

Při třetím a každém dalším incidentu kategorie A u objektového zařízení za posledních 365 kalendářních dnů, vzniká objednateli právo na smluvní pokutu vůči zhotoviteli ve výši 5.000,- Kč.

Při šestém a každém dalším incidentu kategorie B u objektového zařízení za posledních 365 kalendářních dnů, vzniká objednateli právo na smluvní pokutu vůči zhotoviteli ve výši 2.000,- Kč.

Při nedodržení doby řešení u incidentu kategorie A vzniká objednateli právo na smluvní pokutu vůči zhotoviteli ve výši 5.000,- Kč za každých započatých 24 hodin překročení povolené doby řešení.

Při nedodržení doby řešení u incidentu kategorie B vzniká objednateli právo na smluvní pokutu vůči zhotoviteli ve výši 2.000,- Kč za každých započatých 24 hodin překročení povolené doby řešení.

Při nedodržení doby řešení u incidentu kategorie C vzniká objednateli právo na smluvní pokutu vůči zhotoviteli ve výši 1.000,- Kč za každých započatých 24 hodin překročení povolené doby řešení.

Příloha č. 2 Technická specifikace k rámcové dohodě „Modernizace systému SCO PČR“ pro zadavatele mimo rezort Policie ČR

Tato technická specifikace upřesňuje předmět plnění smlouvy, jímž je dodávka a montáž objektového zařízení (dále jen „OZ“) v objektu objednatele určeného pro přenos poplachových signálů na dohledové a poplachové přijímací centrum (dále jen „DPPC“) jednotného systému centralizované ochrany Policie České republiky.

Obecné požadavky na montáž OZ

1. částečná montáž obsahuje:
 - a) vlastní (i mechanická) montáž OZ
 - b) montáž antény (včetně anténního svodu)
 - c) zprovoznění a nastavení zařízení
 - d) otestování korektního připojení na SCO
 - e) výchozí revize 230V
2. úplná montáž obsahuje:
 - a) zpracování projektu instalace OZ a propojení s PZTS a LAN
 - b) vlastní (i mechanická) montáž OZ
 - c) montáž antény (včetně anténního svodu)
 - d) zprovoznění a nastavení zařízení
 - e) realizace propojení s PZTS
 - f) realizace přívodu a propojení LAN (včetně konektorů RJ 45 pro kabel LAN)
 - g) otestování korektního připojení na SCO
 - h) základní zaškolení obsluhy
 - i) založení nového objektu na serveru SCO
 - j) otestování správného přenosu kódů událostí na DPPC policie
 - k) výchozí revize 230V

Vizualizace čidel PZTS na DPPC

1. Při připojování střeženého objektu se od zhotovitele, který bude v objektu instalovat OZ a realizovat připojení jeho PZTS na SCO policie, bude požadovat zpracování podkladů pro vizualizaci aktuálních stavů čidel PZTS na DPPC na základě předložení dokumentace k PZTS, instalovanému v připojovaném objektu.
2. Cena za zpracování vizualizace se stanoví dle následujícího vzorce pro výpočet celkové výsledné ceny za jeden chráněný objekt:

Celková cena = $k1 + k2 * P + k3 * D$, kde:

- k1 – cena související s implementací vizualizace čidel do SCO a další náklady vázané na chráněný objekt
- k2 – cena související se zpracováním podkladů pro vytvoření vizualizace čidel jednoho podlaží objektu a další náklady vázané k počtu podlaží chráněného objektu
- k3 – cena související s implementací jednoho aktivního prvku PZTS, který generuje události posílané do SCO a další náklady vázané k počtu čidel (prvků) PZTS
- P – celkový počet podlaží v chráněném objektu (v případě, že střežený objekt sestává z více samostatných budov, tak se počet podlaží jednotlivých budov počítá)
- D – počet aktivních prvků PZTS

3. Součástí ceny za zpracování vizualizace čidel PZTS na DPPC je i její integrace do DPPC Policie, resp. do serveru SCO, a vlastní připojení chráněného objektu. Žádné další poplatky za zprovoznění dohledu nad chráněným objektem nebudou ze strany policie požadovány.

Popis položek použitelných při cenové kalkulaci za předmět plnění – viz příloha č. 3

Označení	Popis
OZ1	Dodávka objektového zařízení typu PZR-1 (včetně radiomodemu) - zajišťuje připojení výstupu z PZTS střeženého objektu na SCO dvěma nezávislými přenosovými trasami - rádio + LAN, bez akumulátoru 12V/18Ah
OZ5	Dodávka objektového zařízení typu PZL 10-0 - zajišťuje připojení výstupu z PZTS střeženého objektu na SCO dvěma nezávislými přenosovými trasami - LAN + síť GSM (GPRS data + SMS), včetně modulu vstupních smyček, na které lze připojit v případě potřeby další poplachová čidla PZTS, bez akumulátoru 12V/7,5Ah
OZ6	Dodávka objektového zařízení typu PZL 10-0 - zajišťuje připojení výstupu z PZTS střeženého objektu na SCO dvěma nezávislými přenosovými trasami - LAN + síť GSM (GPRS data + SMS), bez modulu vstupních smyček, bez akumulátoru 12V/7,5Ah
MOZ2	Montáž úplná OZ PZR-1 - obsahuje: <ul style="list-style-type: none"> • zpracování projektu instalace OZ a propojení s PZTS a LAN střeženého objektu, • vlastní (i mechanická) montáž OZ, • montáž antény (včetně anténního svodu), • zprovoznění a nastavení zařízení, • realizace propojení s PZTS, • realizace přívodu a propojení do LAN, • otestování korektního připojení na SCO, • základní zaškolení obsluhy, • založení nového objektu na serveru SCO, • otestování správného přenosu kódů událostí z PZTS na DPPC, • výchozí revize 230V.
MOZ4	Montáž úplná OZ PZL 10-0 bez modulu vstupních smyček - obsahuje: <ul style="list-style-type: none"> • zpracování projektu instalace OZ a propojení s PZTS a LAN střeženého objektu, • vlastní (i mechanická) montáž OZ, • montáž antény (včetně anténního svodu), • zprovoznění a nastavení zařízení, • realizace propojení s PZTS, • realizace přívodu a propojení do LAN, • otestování korektního připojení na SCO, • základní zaškolení obsluhy, • založení nového objektu na serveru SCO, • otestování správného přenosu kódů událostí z PZTS na DPPC, • výchozí revize 230V.
MOZ5	Montáž úplná OZ PZL 10-0 s modulem vstupních smyček - obsahuje: <ul style="list-style-type: none"> • zpracování projektu instalace OZ a propojení s PZTS a LAN střeženého objektu, • vlastní (i mechanická) montáž OZ, • montáž antény (včetně anténního svodu), • zprovoznění a nastavení zařízení, • realizace propojení s PZTS, • konfigurace modulu vstupních smyček a jeho připojení do PZTS • realizace přívodu a propojení do LAN, • otestování korektního připojení na SCO, • základní zaškolení obsluhy, • založení nového objektu na serveru SCO, • otestování správného přenosu kódů událostí z PZTS na DPPC, • výchozí revize 230V.

MOZ6	Práce technika v lerénu související s montáží OZ (nad rámec požadavků technické specifikace) - člověkohodina
PŘ1	Provedení teplotního cyklování (alespoň 3 teplotní cykly) osazených desek plošných spojů při výrobě PZR-1 v rozmezí -20°C až +110°C, funkční zátěžové zkoušky dle požadavku zadavatele v teplotním rozmezí -15°C až +50°C a provedení klimatických zátěžových testů, včetně dodání protokolu o testování.
PŘ2	AKU 12V/18Ah (gelový bezúdržbový akumulátor, výrobcem garantovaná životnost > 5 let)
PŘ3	AKU 12V/7,5Ah (gelový bezúdržbový akumulátor, výrobcem garantovaná životnost > 5 let)
PŘ4	AKU 12V/40Ah (gelový bezúdržbový akumulátor, výrobcem garantovaná životnost > 5 let)
PŘ7	Koaxiální přepětiová ochrana integrovatelná do OZ, typu D1, C2 dle ČSN EN 61643-21 s parametry - maximální vložný útlum < 0,2 dB a SWR < 1,3 se zemnicím bodem pro její uzemnění, pokud bude při instalaci OZ její použití vyžadováno, osazená konektorem typu „N“
PŘ8	LAN kabel cat 5e - 1 běžný metr délky
PŘ9	Koaxiální kabel pro montáž OZ - 1 metr – venkovní koaxiální kabel odolný proti UV záření a určený pro teplotní rozsah minimálně - 40°C až + 60°C typu BELDEN H 1000 PE nebo kabel obdobných kvalitativních parametrů, při zachování stejných technických parametrů (odolnost prot UV, teplotní rozsah, vř útlum kabelu na 400 MHz).
SLA1	Servisní podpora Silver pro OZ na 1 rok

Příloha č. 3 Cenová kalkulace

Zadavatel: Základní škola a Mateřská škola Frýdek-Místek, Jana Čapka 2555, 738 01 Frýdek-Místek

Objekt: Základní škola a Mateřská škola Frýdek-Místek, Jana Čapka 2555, 738 01 Frýdek-Místek

Označ.	VIZUALIZACE	Autor díla	Typ/Model/ Licence	Počet	Mj.	Cena bez DPH	DPH	Celkem bez DPH	Celkem s DPH
VZ1	Vizualizace čídel PZ'S - Koefficient <1			1	ks	4 100,00 Kč	21	4 100,00 Kč	4 961,00 Kč
VZ2	Vizualizace čídel PZ'S - Koefficient <2			5	ks	2 000,00 Kč	21	16 000,00 Kč	19 360,00 Kč
VZ3	Vizualizace čídel PZ'S - Koefficient <3			35	ks	80,00 Kč	21	3 900,00 Kč	4 719,00 Kč
								24 000,00 Kč	29 040,00 Kč
Označ.	OBJEKTOVÁ ZAŘÍZENÍ	Autor díla	Typ/Model/ Licence	Počet	Mj.	Cena bez DPH	DPH	Celkem bez DPH	Celkem s DPH
OZ1	Dodávka OZ-LR 33z AKU		PZR-1	1	ks	38 220,00 Kč	21	38 220,00 Kč	46 246,20 Kč
								38 220,00 Kč	46 246,20 Kč
Označ.	MONTÁŽ OBJEKTOVÝCH ZAŘÍZENÍ	Autor díla	Typ/Model/ Licence	Počet	Mj.	Cena bez DPH	DPH	Celkem bez DPH	Celkem s DPH
RS4	Výška montáže - cena za 1m výšky montáže antény nad zemí			2	m	60,00 Kč	21	60,00 Kč	72,60 Kč
MOZ2	Montáž OZ-R úplná			1	kpl	14 900,00 Kč	21	14 900,00 Kč	18 029,00 Kč
RS7	Práce technika v terénu související s výstavbou rádiové sítě			3,2	hod	950,00 Kč	21	3 040,00 Kč	3 679,40 Kč
								18 540,00 Kč	22 433,40 Kč
Označ.	PŘÍSLUŠENSTVÍ	Autor díla	Typ/Model/ Licence	Počet	Mj.	Cena bez DPH	DPH	Celkem bez DPH	Celkem s DPH
PR2	AKU 12V/19Ah (gelový bezúdržbový, výrobcem garantovaná životnost > 5 let)		LC-XD1217AP	1	ks	1 390,00 Kč	21	1 390,00 Kč	1 681,90 Kč
PR7	Koaxiální přepěťová ochrana		SA-TEK ZX0.44 N50 F1/600/L	1	ks	1 846,00 Kč	21	1 846,00 Kč	2 233,66 Kč
PR6	LAN kabel cat. 5e - 1 metr		UTP cat. 5e	150	m	5,20 Kč	21	780,00 Kč	943,80 Kč
PR9	Koaxiální kabel pro montáž OZ - 1 metr		KOAX DRAKA 2.7/7.3 CF PE IH1000	50	m	44,40 Kč	21	2 220,00 Kč	2 686,20 Kč
PR18	Dodávka všesměrové antény - z sč 3 ubi		OV4C1.1	1	ks	2 601,00 Kč	21	2 601,00 Kč	3 147,21 Kč
								8 837,00 Kč	10 692,77 Kč
Označ.	SERVISNÍ PODPORA DLE SLA	Autor díla	Typ/Model/ Licence	Počet	Mj.	Cena bez DPH	DPH	Celkem bez DPH	Celkem s DPH
SLA	Servisní podpora Silver pro OZ na 1 rok			1	kpl.	2 160,00 Kč	21	2 160,00 Kč	2 613,60 Kč
								2 160,00 Kč	2 613,60 Kč
CENA CELKEM								91 757,00 Kč	111 026,97 Kč