



**Příloha č. 11**  
**Záruční podmínky**

**OBSAH**

<b>A.</b>	<b>BEZPEČNOSTNÍ TECHNIKA .....</b>	<b>3</b>
<b>B.</b>	<b>ICT TECHNOLOGIE.....</b>	<b>3</b>
1.1.	OBEČNĚ .....	3
1.2.	ZÁKLADNÍ INFORMACE .....	3
1.2.1.	SMYSL DOKUMENTU .....	3
1.2.2.	ZÁKLADNÍ INFORMACE .....	3
1.3.	DEFINICE ROZSAHU ZÁRUKY .....	3
1.4.	ZÁRUČNÍ DOBA .....	4
1.5.	ZPŮSOB ZÁRUČNÍ PODPORY .....	4
1.5.1.	OBEČNĚ .....	4
1.5.2.	PRINCIPY ZÁRUKY .....	4
1.5.3.	ZÁRUČNÍ POSTUP .....	5
1.5.4.	HELPDESK – ZÁKLADNÍ ÚDAJE .....	6
<b>C.</b>	<b>DRÁŽNÍ TECHNIKA.....</b>	<b>6</b>

## **A. Bezpečnostní technika**

## **B. ICT technologie**

### **1.1. Obecně**

Tato část přílohy popisuje záruční podmínky pro části A a B Díla.

### **1.2. Základní informace**

#### **1.2.1. Smysl dokumentu**

Smyslem tohoto dokumentu je podrobné shrnutí a popis záručních podmínek pro části A a B Díla.

#### **1.2.2. Základní informace**

Záruka odpovídá zákonům platným v České republice a odpovídající záruční podpora bude prováděna dle popisu v kapitole 1.5.

### **1.3. Definice rozsahu záruky**

Záruka se vztahuje na systémy vyvinuté, dodané a integrované firmou Saab.

- **Bezpečnostní Technologie**
  - Jednotná integrační platforma (JIP)
  - Kamerový systém (CCTV)
  - Veřejný rozhlas (PA)
  - Elektrická požární signaliza (EPS)
  - Elektrický zabezpečovací systém (EVS)
  - Vstupní systém (ACS)
  - Bezpečnostní systémy DP hl.m.Prahy
- **Komunikační sítě**
  - Optická síť
  - Datová síť
  - ASDT-D síť
  - Radiová síť
  - Bezpečnostní IP telefonní síť
  - Bezdrátový komunikační systém
  - Automatický informační systém

Záruka se nevztahuje na vývoj a instalaci pilotního systému  
○ palubní systémy ve vlacích

Navíc k opravám (výměnám) porouchaných zařízení budou v rámci záruční doby prováděny veškeré revize a to jak základní po instalaci, tak i pravidelné na všech jednotlivých systémech a technologiích v pravidelných intervalech během záruční doby. Intervaly revizí budou stanoveny společností SAAB podle provozních potřeb jednotlivých systémů a technologií.

#### 1.4. Záruční doba

Záruční doba bude 24 měsíců ode dne převzetí dané části díla objednavatelem.

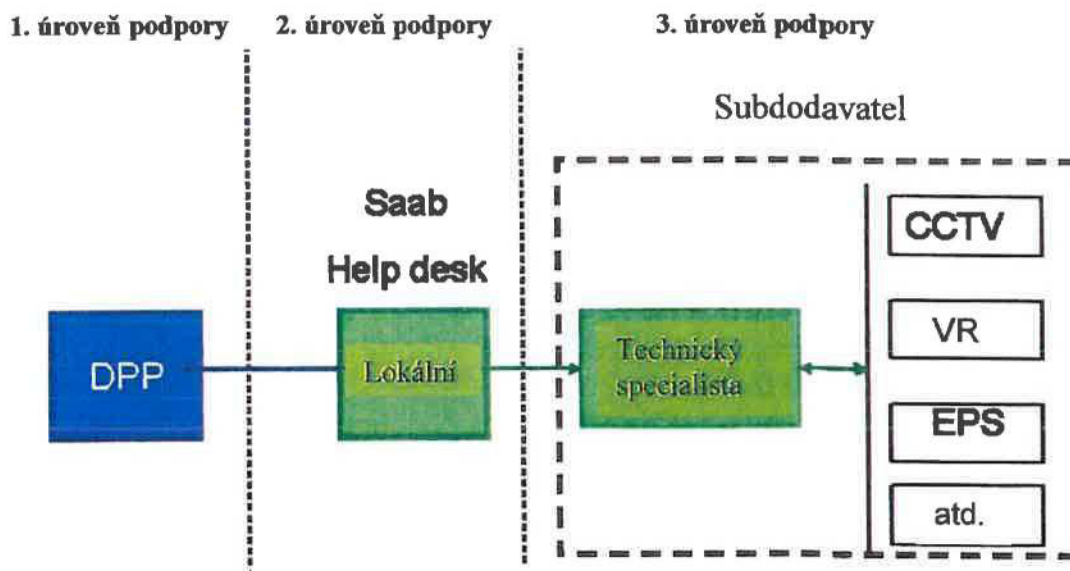
#### 1.5. Způsob záruční podpory

##### 1.5.1. Obecně

Záruční podpora se skládá ze tří základních stupňů: 1., 2. a 3. úroveň podpory.

##### 1.5.2. Principy záruky

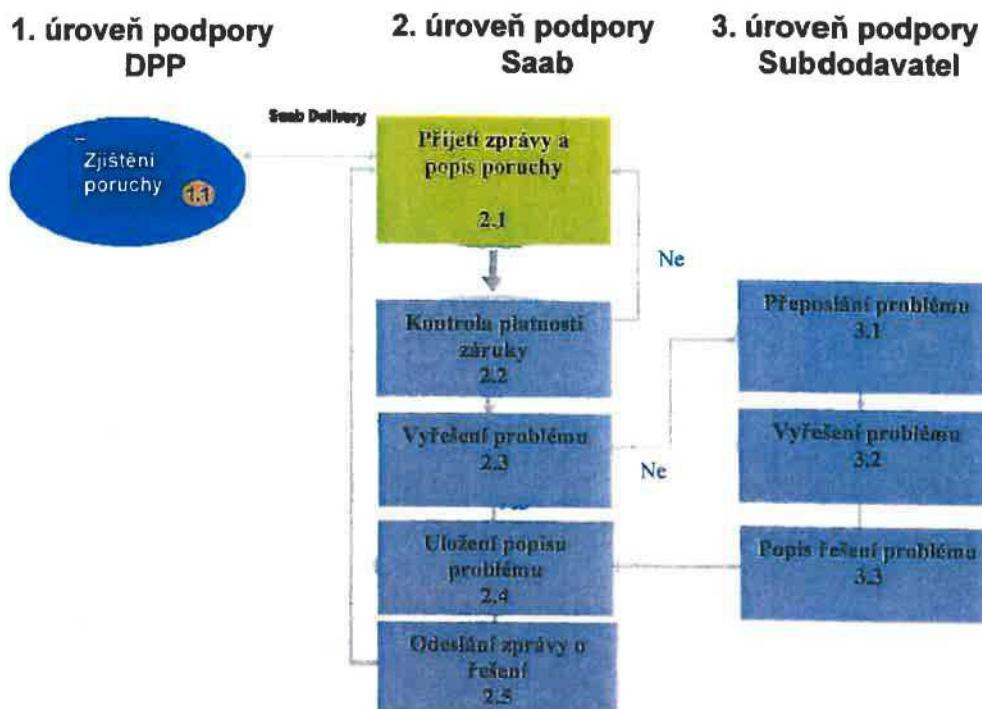
DPP bude odpovídat za 1. úroveň podpory, obsahující též helpdesk 24/7. Jakákoliv žádost na 1. úroveň podpory bude zaznamenána a jestliže se jedná o porouchané zařízení spadající do dodaných komponent firmou Saab při trvající záruční době bude kontaktována 2. úroveň podpory pro další akci (viz obr.1)



Obr. 1 Principy záruční podpory

### 1.5.3. Záruční postup

Záruční podpora bude prováděna na základě procesu zobrazeného na obr.2



Obr. 2 Záruční postup

#### 1. úroveň podpory DPP

1. Zaznamenat poruchu, zjistit původ a místo poruchy (postižený systém či zařízení). Jestliže to spadá do systémů dodaných firmou Saab, DPP bude informovat Lokální Saab Help desk.

#### 2. úroveň podpory Lokální Saab Helpdesk

1. Přijetí zprávy a popis poruchy
2. Kontrola, zda je platná záruka
  - a. Jestliže ne, kontaktovat DPP
  - b. Jestliže ano, postup k bodu 3
3. Snaha o vyřešení problému
  - a. Problém nevyřešen, přeposlání na 3.úroveň podpory
  - b. Problém vyřešen, postup k bodu 4
4. Zaznamenat způsob vyřešení problému, krátký popis provedeného řešení
5. Odeslání zprávy o vyřešení problému do DPP

#### 3. úroveň podpory Subdodavatel

1. Přijetí zprávy o poruše

2. Vyřešení problému
3. Odeslání zprávy o způsobu řešení Lokálnímu Saab Helpdesku s krátkým popisem provedeného řešení.

## **2. úroveň podpory Lokální Saab Helpdesk**

1. Zaznamenání způsobu řešení s krátkým popisem provedeného řešení
2. Odeslání zprávy o vyřešení problému do DPP

### **1.5.4. Helpdesk – Základní údaje**

- Helpdesk je dosažitelný v pracovních dnech mezi 8:30 ráno a 16:30 odpoledne a může být kontaktován telefonicky nebo e-mailem.
- Zprávy jsou registrovány během 2 hodin, jestliže jsou předávány telefonicky, jinak ve stejný den.
- Porucha, která vyžaduje zásah, bude odstraněna během 14 dnů, jestliže je jednoduché povahy a je k dispozici náhradní díl. Jestliže není okamžitě k dispozici náhradní díl nebo je potřeba určité šetření a/nebo korekce příp. výzkum, bude zapotřebí delšího času. V tomto případě SAAB předloží časový plán, jak může být porucha odstraněna během 14 dnů.
- Porucha, která se po šetření ukáže, že není klasifikována jako záruční oprava, bude účtována hodinovou sazbou.

## **C. Drážní technika**

1. Zhotovitel odpovídá za vady díla dle Obchodního zákoníku v jeho platném znění.
2. Zhotovitel poskytuje pro veškeré dodávky a montáže všech zařízení a systémů LZA záruku po dobu:
  - a. **stacionární zařízení ZT DZ** – 48 měsíců od doby komplexního přezkoušení a převzetí
  - b. **stacionární zřízení trasy B** – 48 měsíců od doby definitivní přejímky trati
  - c. **mobilní zařízení** – 36 měsíců od doby vydání průkazu způsobilosti na jednotlivých soupravách 8171M
  - d. **ostatní zařízení** (jednotlivé PS) – 24 měsíců od doby přejímky Objednavatelem
3. Záruka se nevztahuje na dodávky, které dodá Objednavatel Zhotoviteli po provedení díla a na části, které byly převzaty ze stávajícího zařízení (demontované a znovu namontované)
4. Zhotovitel zajistí odstranění vad na dodaném díle v záruční době, vzniklých vadou montáže Zhotovitele nebo vadou jeho dodávek. Vady odstraní v co nejkratším termínu. Záruka se netýká vad vzniklých nedostatečnou údržbou, neodborným zásahem pracovníků uživatele, následným poškozením apod.
5. Zhotovitel zodpovídá za skryté vady po celou dobu záruční lhůty.

6. Nejpozději dva měsíce před uplynutím záruční doby budou dohodnuty podmínky pozáručního servisu.
7. Záruční servis bude k dispozici nepřetržitě 24 hod.
8. Zhotovitel zahájí opravné práce na odstranění závady, dle její povahy a závažnosti, typicky na zařízení LZA do 20 minut od oznámení závady Objednavatelem a po dohodě s provozovatelem vady odstraní v nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 2 týdnů od jejich oznámení AŽD, za předpokladu, že místo zásahu bude dostupné a provoz zařízení bude možno přizpůsobit povaze zásahu.
9. Zhotovitel se zavazuje, že garantuje životnost mobilní a stacionární části zařízení minimálně 20 let a zaručuje dodávky náhradních dílů po celou dobu životnosti.
10. Zhotovitel se dále zavazuje, k dodávce měřicích přístrojů a zkušebních stendů, nutných k zajištění 1.a 2. stupně údržby, oprav, provozu zařízení a 5% věcného plnění dodávky jako náhradní díly.

