

## Příloha č. 1 – Specifikace OZ a ceník servisních služeb

### Specifikace zařízení:

Zařízení v objektu objednatele, ke kterému jsou poskytovány servisní služby je objektová stanice typu PZR-1

### Ceník servisních služeb:

Cena za provedení revize objektového zařízení (bez revize přepětové ochrany)	2 400 Kč
Cena za provedení revize přepětové ochrany	400 Kč
Servisní podpora SILVER pro OZ na 1 rok	2 160 Kč
Cena za každou započatou hodinu poskytnutí oprav a údržby	500 Kč
Cena za ujeté kilometry (Kč/1km)	10 Kč
Cena za ztrátu času na cestě (Kč/hod)	200 Kč

Cena za dopravu se kalkuluje z místa pracoviště zhotovitele:

Trade FIDES, a.s.

Sládkova 187/2

326 00 Plzeň

### Cena vizualizace čidel PZTS za jeden chráněný objekt:

Celková cena =  $k_1 + k_2 \cdot P + k_3 \cdot D$ , kde:

Koeficient	Význam	Cena
k1	Cena za implementaci vizualizace čidel do SCO a další náklady vázané na chráněný objekt	4 100 Kč
k2	Cena za zpracování podkladů pro vytvoření vizualizace čidel jednoho podlaží objektu a další náklady vázané k počtu podlaží chráněného objektu	2 000 Kč
k3	Cena za implementaci jednoho aktivního prvku PZTS, který generuje události posílané do SCO a další náklady vázané k počtu čidel (prvků) PZTS	60 Kč
P	Celkový počet podlaží v chráněném objektu (v případě, že střežený objekt sestává z více samostatných budov, tak se počet podlaží jednotlivých budov sčítá)	
D	Počet aktivních prvků PZTS	

**1. 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.

**2. 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.

**3. 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.

#### **4. 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.