**Specifikace zařízení:**

Zařízení v objektu objednatele, ke kterému jsou poskytovány servisní služby je objektová stanice typu PZR-1 (PZL 10)

**Ceník servisních služeb:**

|  |  |
| --- | --- |
| Cena za provedení revize jednoho objektového zařízení (bez revize přepěťové ochrany) | 2 400 Kč |
| Cena za provedení revize jedné přepěťové 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.

Gočárova 16

400 01 Ústí nad Labem

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

Celková cena = k1 + k2\*P + k3\*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. |

1. ***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. |

1. ***Kategorizace servisních záznamů***

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

1. 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.
2. 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.
3. NEDOSTATEK (kategorie C) - ostatní drobné incidenty, které nespadají 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.

1. ***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.