

Cenová nabídka

Název nabídky:	Servis záložních zdrojů UPS		
Zpracováno pro:	Hlavní město Praha		
K rukám:	Pan Lukáš Stránský	Číslo poptávky:	
E-mail:		Tel. spojení:	
Datum vystavení:	7. 8. 2025	Číslo nabídky:	CT04319.3
Platnost nabídky do:	19. 9. 2025	Platební podmínky:	Splatnost 30 dnů
Nabídku zpracoval:			

Popis předmětu nabídky

Předmětem cenové nabídky je servisní zajištění (pravidelné kontroly, servis a revize) 5 ti UPS v termínu od 20.8.2025 do 19.9.2025, v servisním programu SILVER, který je specifikovaný níže:

Jedná se o následující záložní zdroje UPS:

UPS GE LanPro_60-33, PS00822, lokalita Nám. France Kafky, Praha (nová budova)

UPS ABB UPGRADE_120, PS 107012084, lokalita Nám. France Kafky, Praha (nová budova)

UPS ABB UPGRADE_120, PS 106008378, lokalita Nám. France Kafky, Praha (nová budova)

UPS Schneidert SymmetraPX_80, PS 107003111, lokalita Nám. France Kafky, Praha (nová budova)

UPS EMERSON LIEBERT NXA_120, PS 109001710, lokalita HMP – Nová radnice

Cena

Název	Množství	MJ	Cena
Servisní zabezpečení 5 x UPS – program SILVER	1	měsíc	86 969,- CZK
Cena celkem bez DPH/ měsíc			86 969,00 CZK

Platební, záruční a dodací podmínky

Platba na fakturu se splatností 30ti dnů. Platba měsíční na konci období, ve kterém se služby poskytovali. Příloha faktury bude protokol o základní servisní činnosti.

Specifikace servisního programu Silver

Obsah

1	Specifikace servisního programu	1
1.1	Definice pojmů	1
1.2	Základní parametry SLA	2
1.3	Parametry SLA pro poruchový servis	2
1.4	Parametry SLA pro preventivní údržbu a kontrolu	2
1.5	Cena	3
1.5.1	Program SILVER	3
2	KPI	3
2.1	Poruchový servis a servisní pohotovost	3

1 Specifikace servisního programu

1.1 Definice pojmů

Nahlášení incidentu	zavolání na call centrum ALTRON, popř. na HOT LINE, následované založením trouble ticketu v systému ALTRON oprávněnou osobou objednatele. V některých případech se může považovat za nahlášení incidentu jeho vyhodnocení v systému monitoringu AIMON pracovníkem dohledového centra. Tento způsob musí být zakotven ve smlouvě o poskytování servisu.
Pickup Time	potvrzení přijetí incidentu – doba od nahlášení incidentu objednatelem do potvrzení přijetí incidentu pracovníkem dohledového centra – zpravidla v systému servisního portálu ALTRON nebo v systému objednatele / monitoringu.
Call Back	zpětné zavolání – doba od přijetí incidentu pracovníkem dohledového centra do zpětného zavolání erudovaného technika definovanému kontaktu objednatele.
Response Time	nástup na opravu – doba od přijetí incidentu pracovníkem dohledového centra do nastoupení technika na opravu v místě poskytování služby. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
Fix Time	vyřešení incidentu – doba od nástupu na opravu do vyřešení incidentu (např. znovu zprovoznění datacentra) a to i za pomoci redundantního řešení či náhradního řešení. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
Repair Time	oprava závady – doba od nástupu na opravu do vlastní opravy zařízení například výměnou vadného náhradního dílu nebo celého zařízení. Doba objednání náhradních dílů po záruce objednatelem se do této doby nezahrnuje. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
HOT LINE	nepřetržitý provoz GREEN servisní linky 800 , hrazené zhotovitelem (24x7x365)
BD	Business Day (pracovní den)
NBD	Next Business Day (následující pracovní den)
ND	Not Defined (nedefinováno)

1.2 Základní parametry SLA

SLA	SILVER
Servisní pohotovost	24×7
Telefonická asistence	24×7
HOT LINE 24x7x365	Ano
Proškolení obsluhy	1× ročně
Vedení provozního deníku	Ano
Monitoring záložních zdrojů UPS	24×7

1.3 Parametry SLA pro poruchový servis

SLA	SILVER
Pickup time	15 minut
Call Back	1 hodina
Response time	2 hodiny
Fix time	4 hodiny
Repair time	ND

1.4 Parametry SLA pro preventivní údržbu a kontrolu

SLA – provádění úkonů	četnost
Pravidelná preventivní údržba všech UPS včetně testu baterií	4 x v periodě 12 měsíců
Vypracování písemných protokolů z prohlídek	Ano

1.5 Cena

1.5.1 Program SILVER

Cena programu Silver zahrnuje následující položky:

- všechny náklady spojené s Hot-line telefonickou technickou podporou
- všechny náklady spojené s garancí doby nástupu servisního technika na opravu
- všechny náklady spojené s proškolením obsluhy
- všechny náklady spojené s preventivními prohlídkami
- všechny náklady spojené s výjezdy na preventivní prohlídky a opravy zařízení v případě jejich špatné funkčnosti (kilometrovné a čas strávený na cestě)

Náklady spojené s cenou náhradních dílů po záruce nejsou součástí základní ceny a budou hrazeny samostatně na základě samostatných dílčích nabídek.

Cena práce servisního technika (ostatních servisních činností) bude účtována sazbou ve výši 960,- Kč za hodinu.

2 KPI

Parametry KPI definují v závislosti na způsobu porušení smluvních SLA úroveň porušení a jednotku prodloužení pro účely definice smluvních pokut, definovaných v servisní smlouvě.

2.1 Poruchový servis a servisní pohotovost

Oblast	Způsob porušení	Definice porušení dle SLA	
		Technologie	Jednotka prodloužení
Pickup time	Nedojde k potvrzení převzetí incidentu v čase stanoveném v SLA	Závažné	hodina
Call Back	Překročení parametru Call Back	Kritické	4 hodiny
Response time	Překročení parametru Response time	Kritické	2 NBD
Fix Time	Překročení parametru Fix Time	Kritické	4 BD
Servisní pohotovost	Služba není k dispozici	Kritické	Hodina
Telefonická asistence	Služba není k dispozici	Závažné	Hodina