

Specifikace servisních služeb - Rozsah požadovaných servisních služeb instalovaného systému MaR

Definice požadovaných úkonů:

MPA - Kontrola funkce (PERFORMANCE AUDIT)

Kontrola funkce a charakteristik jednotlivých prvků MaR s využitím měřicí a výpočetní techniky. Kontrola funkce regulačních okruhů a indikace poruchových a provozních stavů, bez kontroly nastavení čidel.

MPO - Optimalizace chodu (PERFORMANCE OPTIMISATION)

Optimalizace programového vybavení z hlediska komfortu, kvality prostředí a ekonomické efektivity prováděná během preventivních prohlídek podle požadavků objednatele.

RAH - Dálková správa alarmů (ALARM HANDLING)

Předávání informací o výskytu definovaných poruchových hlášení formou SMS na předdefinovaná čísla mobilních telefonů, např. techniků firem, které zajišťují servis jednotlivých technologických zařízení, správu budov

RRM - Dálkový dozor budovy (REMOTE MONITORING)

Dálkový přístup umožňující monitoring a řízení technologie prostřednictvím webové grafiky a kontrolu efektivity řízení technologie, analýzu alarmů a dálkové servisní zásahy z pracoviště poskytovatele servisních služeb

SBU – Zálohování a archivace dat (SOFTWARE BACKUP)

Pořízení aktuální kopie řídicího programového vybavení a její archivace u poskytovatele servisních služeb po dobu dvou let

SUP – Update systému (SOFTWARE UPDATE)

Automatické instalování změn a oprav dodané softwarové verze

MEI - Zásahy při poruše (EMERGENCY INTERVENTION)

Mimořádné servisní zásahy při poruše s nástupem servisního technika do 24 hodin od oznámení poruchy zadavatelem a odstraněním poruchy do 36 hodin od příchodu zástupce zhotovitele do místa plnění, nedohodnou-li se zadavatel se zhotovitelem na delší lhůtě v případě, že porucha je takového charakteru, že ji z objektivních důvodů nelze odstranit ve stanovené lhůtě.

Zadavatel výskyt poruchy oznámí zhotoviteli na tel. **DOPLNÍ ÚČASTNÍK** nebo na e-mailovou adresu **DOPLNÍ ÚČASTNÍK**. Zhotovitel je povinen přijetí oznámení písemně potvrdit na e-mail zástupce pro věcná jednání dle smlouvy nejpozději do 8 hodin od přijetí oznámení, a to i v případě, že oznámení bylo učiněno zadavatelem telefonicky.

OCT – Zákaznická školení (CUSTOMER TRAINING)

Školení pracovníků objednatele, zaměřené na jeho požadavky