**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 efektivnosti 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 řízeni technologie prostřednictvím  
webové grafiky a kontrolu efektivity řízené technologie, analýzu alarmů a dálkové servisní zásahy z pracoviště poskytovatele servisních služeb

**SBU – Zálohování a archivace dat (SOFTWARE BACKUP)**

Pořízení aktuální kopie řídícího 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