

## **Opis predmetu zákazky – Servisné služby (SLA) pre Technické zariadenia**

1. **Servisnými službami Technického zariadenia (Technické zariadenia sa ďalej môže označovať aj ako „TZ“) sa pre účely tejto zmluvy rozumie**
  - 1.1. Zabezpečenie prevádzky TZ (služby poskytované priebežne, tzv. paušálne služby TZ),
  - 1.2. Profilaxia a Overenie alebo profilaxia a recalibrácia TZ a
  - 1.3. Servis súvisiaci s funkčnosťou zariadení, ktorý nie je zahrnutý v inej službe (objednávkové služby/služby na objednávku na základe požiadaviek objednávateľa).
2. **Uvedené služby sa vzťahujú k Technickým zariadeniam dodaným Poskytovateľom na základe zmluvy o dielo č. ....**
3. **Poskytovateľ zabezpečí poskytovanie servisných služieb po dobu 96 mesiacov od sprevádzkovania technického zariadenia.**
4. **Zabezpečenie prevádzky TZ**
  - 4.1. Zabezpečenie prevádzky Technického zariadenia zahŕňa zabezpečenie funkčnosti TZ 24/7/365, najmä nepretržitý monitoring funkčnosti TZ (formou vzdialenej správy), proaktívne zabezpečenie prevádzkyschopnosti TZ, údržbu a autorizované opravy porúch a servis TZ.
  - 4.2. Tzn., že v rámci tejto služby poskytovateľ zabezpečí, že TZ bude počas poskytovania tejto služby spĺňať funkčné a výkonnostné požiadavky stanovené zmluvou o dielo č. ....
  - 4.3. Uvedená služba sa vzťahuje aj na zariadenia/príslušenstvo súvisiace s TZ na príslušnej lokalite a dodané poskytovateľom na základe zmluvy o dielo č. .... (napr. napríklad kabeláž, batérie, sieťové prvky, dátové pripojenie).
  - 4.4. Poskytovateľ je povinný v rámci tejto služby udržiavať dopravnú značku 334, ktorá je ním osadená v súvislosti s používaním konkrétneho merača rýchlosti v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi ako aj v súlade so Vzorovými listami stavieb pozemných komunikácií VL 6.1. Zvislé dopravné značky a v súlade s Technickými podmienkami spoločné zásady používania dopravných značiek a dopravných zariadení TP 117 a inými technickými normami. Dopravné značenie je súčasťou riešenia dokumentovania prekročenia rýchlosti na mieste a preto obdobie jeho nesúladu s uvedenými normami je započítavané do času nedostupnosti systému.
  - 4.5. V prípade upgradu softvér/firmware TZ Poskytovateľ bezodkladne po jeho release zrealizuje upgrade, a to bezplatne po celú dobu životnosti zariadení. Po vzájomnej dohode objednávateľa s dodávateľom prispôbi software podľa platnej legislatívy. Zabezpečenie funkčnosti zariadení zahŕňa aj servis a opravy (odstraňovanie porúch a nedostatkov) zariadení vrátane dodania potrebných náhradných dielov.
  - 4.6. Zabezpečenie prevádzky TZ sa nevzťahuje na poruchy/poškodenia spôsobené vyššou mocou (t. j. mimoriadnou, nepredvídateľnou, neodvratiteľnou a nezavinenou udalosťou), vandalizmom a používaním v rozpore s užívateľským manuálom a technickými podmienkami stanovenými výrobcom.
  - 4.7. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky úkony v rámci služby „Zabezpečenie prevádzky TZ“ tak, aby zabezpečil nepretržitú (24/7/365) funkčnosť TZ podľa technických parametrov a parametrov SLA v konkrétnej lokalite, vrátane zabezpečenia súladu so všeobecne záväznými právnymi predpismi a STN za dosiahnutia garantovanej dostupnosti riešenia. Poskytovateľ zabezpečí revízie všetkých zariadení podľa rozsahu a lehôt stanovených výrobcom, resp. účinnými právnymi predpismi alebo STN, vrátane všetkých obslužných činností (najmä demontáž, preprava, montáž).

- 4.8. Akokoľvek poruchu technického zariadenia je poskytovateľ povinný opraviť do 30 dní od nahlásenia poruchy. Účelom je sprevádzkovanie príslušnej lokality (teda daného TZ) do 30 dní od nahlásenia poruchy. Stále však platí požiadavka na dosiahnutie garantovanej dostupnosti riešenia. Zároveň platí, že ak po odstránení poruchy na technickom zariadení vznikne na rovnakom zariadení alebo rovnakom mieste (lokality) porucha do 15 dní odo dňa odstránenia predchádzajúcej poruchy, platí, ako keby k odstráneniu predchádzajúcej poruchy nedošlo.
- 4.9. Ak termíny podľa bodu 4.8 poskytovateľ nezabezpečí, Objednávateľ je oprávnený uplatniť si voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500 eur za každý začatý deň omeškania so splnením uvedenej lehoty.
- 4.10. Dodržanie uvedenej lehoty podľa bodu 4.8 a garantovanej dostupnosti riešenia je možné aj zabezpečením vyhovujúceho náhradného zariadenia.

(Náhradné zariadenie je zariadenie, ktoré je poskytnuté Poskytovateľom na základe bezodplatnej zmluvy o prenájme (zápožičke) zariadenia, ktoré zostáva vlastníctvom Poskytovateľa. Prípadné náklady na opravy, profilaxiu, pravidelné overenia alebo rekalibrácie znáša Poskytovateľ; náklady na servis odstraňovania následkov spôsobených vyššou mocou znáša Objednávateľ. Náhradné zariadenie môže Poskytovateľ použiť len so súhlasom Objednávateľa a musí mať rovnaké alebo lepšie parametre ako zariadenie, ktoré nahrádza.) V takomto prípade je poskytovateľ povinný zabezpečiť opravu nahradzovaného zariadenia do 180 dní od nahlásenia poruchy.

#### Garantovaná dostupnosť riešenia

Poskytovateľ garantuje cieľovú dostupnosť súboru všetkých v danom čase prevádzkovaných technických zariadení (ďalej aj ako „garantovaná dostupnosť riešenia“) najmenej vo výške 95,0 % cieľovej prevádzkovej doby v sledovanom období, ktorým je príslušný kalendárny mesiac.

Prevádzkovou dobou jedného technického zariadenia sa rozumie počet dní v rámci kalendárneho mesiaca.

Sledovaným obdobím je kalendárny mesiac (ďalej len „Sledované obdobie“).

Cieľovou prevádzkovou dobou (ďalej len „Cieľová prevádzková doba“) je celkový počet dní v sledovanom období vynásobený počtom prevádzkovaných zariadení.

Časom nedostupnosti sa rozumie obdobie od nahlásenia poruchy zariadenia Poskytovateľovi v súlade s podmienkami tohto opisu predmetu zákazky do momentu doručenia potvrdenia poskytovateľa objednávateľovi o odstránení poruchy. Do nedostupnosti sa započítavajú celé kalendárne dni. Tzn., že v prípade poruchy zariadenia sa do nedostupnosti započítava celý kalendárny deň, v ktorom porucha vznikla.

Dosiahnutou dostupnosťou sa rozumie hodnota určená nasledovným vzorcom:

$$DD = \frac{CPD - CNS}{CPD} \times 100$$

DD	Dosiahnutá dostupnosť
CPD	Cieľová prevádzková doba pripadajúca na Sledované obdobie
CNS	Čas nedostupnosti systému počas Cieľovej prevádzkovej doby

Do času nedostupnosti systému sa bez ohľadu na iné ustanovenia tohto opisu predmetu zákazky nezapočítava obdobie existencie poruchy/nefunkčnosti zariadenia spôsobené vyššou mocou alebo vandalizmom.

Po uplynutí príslušného Sledovaného obdobia Poskytovateľ na základe príslušných záznamov vytváraných príslušným systémom vypracuje a Objednávateľovi predloží výkaz dostupnosti technických zariadení obsahujúci informáciu o Sledovanom období, Cieľovej prevádzkovej dobe v Sledovanom období, Čase nedostupnosti počas Cieľovej prevádzkovej dobe a celkovej dosiahnutej dostupnosti Služieb (ďalej len „Výkaz Dostupnosti“).

Náklady na garanciu dostupnosti technického zariadenia je zahrnutá v mesačne paušálnej odmene. Mesačná paušálna odmena bude znížená o zľavu v percentuálnom vyjadrení určenej nasledovne:

(Garantovaná cieľová dostupnosť - dosiahnutá dostupnosťou v sledovanom období) x 10.

Zľava môže byť až do výšky maximálne 100% paušálneho poplatku za službu garancie dostupnosti. Uvedenú zľavu uplatní Poskytovateľ v príslušnej faktúre za sledované obdobie automaticky.

- 4.11. Podmienky poskytovania služby Zabezpečenie prevádzky TZ je rovnaké počas trvania záručnej doby TZ a zdroja energie v trvaní 24 mesiacov ako aj po jej uplynutí.
- 4.12. V prípade poruchy tovaru, na ktorú sa vzťahuje záruka a ktorá si vyžaduje vykonanie následného overenia TZ poskytovateľ zabezpečí profilaxiu a následné overenie vo vlastnej réžii a na vlastné náklady. V prípade výmeny TZ poskytovateľ zabezpečí bezplatné prvé overenie, inštaláciu a sfunkčnenie.

## 5. Profilaxia a Overenie alebo profilaxia a recalibrácia TZ

- 5.1. Profilaxia a Overenie TZ - zahŕňa všetky náklady, najmä na demontáž, kontrolu, nastavenie, inštaláciu, kabeláž, čistenie, údržbu, logistiku a distribúciu, spotr. materiál, montáž a následné overenie TZ - cestných rýchlomerov podľa § 27 zákona č. 157/2018 Z. z. o metrologii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „následné overenie“) - proces každoročného následného overenia určených meradiel
- 5.2. Profilaxia a Recalibrácia TZ - zahŕňa všetky náklady, najmä na demontáž, kontrolu, nastavenie, inštaláciu, kabeláž, čistenie, údržbu, logistiku a distribúciu, spotr. materiál, montáž a recalibráciu TZ - analytických kamier (proces každoročnej recalibrácie analytických kamier).
- 5.3. Poskytovateľ je zodpovedný za to, že zariadenie, ktoré je určeným meradlom, má platné metrologické overenie podľa zákona o metrologii. Poskytovateľ je na tieto účely povinný sledovať termíny, kedy je potrebné určené meradlo overiť a v dostatočnom časovom predstihu oznámiť túto skutočnosť Objednávateľovi a súčasne vykonať servis a zabezpečiť jeho metrologické overenie. Vždy pred metrologickým overením Poskytovateľ vykoná aj profilaxiu určeného meradla. Výslovne sa uvádza, že do času nedostupnosti systému sa započítava aj obdobie neplatnosti overenia určeného meradla.
- 5.4. Poskytovateľ je zodpovedný za to, že zariadenie, ktoré nie je určené meradlo je pravidelne recalibrované oprávnenou osobou podľa rozsahu a lehôt stanovených výrobcou. Poskytovateľ je na tieto účely povinný sledovať termíny, kedy je potrebné zariadenie recalibrovať a v dostatočnom časovom predstihu oznámiť túto skutočnosť Objednávateľovi a súčasne vykonať servis a zabezpečiť jeho recalibráciu. Vždy pred recalibráciou Poskytovateľ vykoná aj profilaxiu zariadenia, ktoré nie je určeným meradlom.  
  
Poskytovateľ je na tieto účely povinný pravidelne sledovať platnosť certifikátov určených meradiel a v primeranej lehote zabezpečiť ich overenie. Certifikát o overení je povinný Poskytovateľ bezodkladne poskytnúť Objednávateľovi v listinnej (originál) aj elektronickej podobe. Ak určené meradlo je namontované na nosiči a nemá platný certifikát, je povinný upozorniť Objednávateľa a vyvinúť maximálne úsilie o jeho skoré overenie a zabezpečenie neodoslania údajov z Transakčného modulu do CESDaPu.
- 5.5. Súčasťou tejto objednávkovej služby nie sú ďalšie odborné prehliadky alebo skúšky zariadenia ako elektrického zariadenia podľa všeobecnej záväzných právnych predpisov a STN; tieto prehliadky a skúšky zabezpečuje v stanovených alebo určených lehotách Poskytovateľ v rámci zabezpečenia funkčnosti zariadenia - Údržba a prevádzka zariadení.
- 5.6. Cena profilaxie zahŕňa cenu všetkých nákladov aj na logistiku, v cene následného overenia sa už táto cena nekalkuluje.
- 5.7. Plnenie bude realizované formou objednávok. Nevystavenie objednávky Objednávateľom nezbavuje Poskytovateľa záväzkov podľa 5.4. a 5.5.

## 6. Servis súvisiaci s funkčnosťou zariadení, ktorý nie je zahrnutý v inej službe

- 6.1. V prípade poruchy TZ na ktorú sa nevzťahuje iná služba, Poskytovateľ za odplatu podľa tejto zmluvy zabezpečí autorizovaný servis a opravu tovaru, vrátane poskytnutia potrebných originálnych náhradných dielov, ak je to potrebné táto služba zahŕňa všetky činnosti najmä demontáž, kontrolu, nastavenie, inštaláciu, kabeláž, čistenie, údržbu, logistiku a distribúciu, spotrebného materiál, montáž. Plnenie bude realizované formou objednávok. Tento typ servisu je nutné vykonať do 30 dní od doručenia objednávky poskytovateľovi.
- 6.2. V prípade potreby realizácie zmeny miesta, spôsobu napájania alebo inej podstatnej zmeny Poskytovateľ zabezpečí montáž TZ v súlade s podmienkami určenými pre prvotnú montáž podľa časti 1A prílohy č. 1 Zmluvy o dielo.

## 7. Ostatné ustanovenia

- 7.1. Opravy alebo montáž určených meradiel môže vykonávať iba registrovaná osoba podľa zákona č. 157/2018 Z. z. o metrologii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V prípade realizácie prác v súvislosti s montážou alebo demontážou technického zariadenia z elektrickej siete je Poskytovateľ povinný zabezpečiť súčinnosť tretích strán; rovnako aj pri iných obslužných prácach, napríklad dočasné, čiastočné uzatvorenie jazdného pruhu cesty.

7.2. Každé elektrické zariadenie musí byť podľa príslušnej STN po dokončení, pred uvedením do prevádzky, prehliadnuté a vyskúšané v rámci východzej revízie.

Súčasťou montáže, ak došlo k zmene v mieste, spôsobe napájania alebo k inej podstatnej zmene v pôvodnom osadení TZ je aj vyhotovenie :

- projektovej dokumentácie miesta,
- elektrickej prípojky na existujúcu elektrickú sieť,
- zapojenia zariadenia do elektrickej siete,
- plánu skutočného vyhotovenia,
- revíznej správa a
- iných dokumentov alebo úkonov podľa všeobecnej záväznych právnych predpisov, STN alebo podľa pokynov dodávateľa elektrickej energie..

7.3. Zariadenia musia byť vyhotovené a inštalované tak, aby zabránili výskytu nebezpečného dotykového napätia pri poruche na prístupných častiach elektrického zariadenia.

7.4. Montážne práce je potrebné vykonať v súlade s platnými normami STN. Napájacie káble a ostatné káble musia byť čo možno najviac skryté v nosnej konštrukcii alebo inak chránené pre vandalizmom, zvieratami a ostatnými vplyvmi okolia.

7.5. Poskytovateľ je povinný po pripojení zariadenia do elektrickej a komunikačnej siete nadstaviť a sfunkčnit' zariadenie, overiť správnu činnosť všetkých funkcií a všetkých modulov vrátane všetkého príslušenstva TZ.

7.6. V prípade použitia montážnej plošiny (zdvíhacieho zariadenia) pri osádzaní zariadenia je Poskytovateľ povinný plánovať montáž prednostne počas voľných dní a v čase dopravného sedla.

7.7. Poskytovateľ zodpovedá za bezpečnosť a ochranu zdravia svojich pracovníkov pri vykonávaní prác, ako aj ostatných fyzických osôb oprávnené sa zdržujúcich na pracovisku a za zabezpečenie a udržiavanie miesta inštalácie v zmysle platných právnych predpisov vzťahujúcich sa na bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci.

7.8. Všetky zariadenia musia byť inštalované v súlade s platnými normami, stavebnými pravidlami, všeobecnými pravidlami pre montáž elektrických zariadení, inými právnymi predpismi a dokumentmi upravujúcimi montáž elektrických zariadení.

7.9. Poskytovateľ počas montáže umožní účastníkom cestnej premávky bezpečný pohyb a prístup do príľahých lokalít a vždy zabezpečí prejazd pre vozidlá so zvláštnym výstražným znamením, pričom pri výkone prác v žiadnom prípade nedôjde k úplnej uzávierke cestnej komunikácie. V prípade obmedzenia premávky na cestnej komunikácii, resp. zmeny organizácie dopravy dočasným znefunkčnením svetelnej signalizácie, prípadne prekrytím trvalého dopravného značenia, zhotoviteľ zabezpečí jej dočasnú zmenu, použitím dočasných dopravných značiek/zariadení, v zmysle platnej legislatívy a technických predpisov v súčinnosti s príslušným správcom komunikácie a cestným správnym orgánom. Poskytovateľ zabezpečí, aby v prípade inštalácie technických zariadení na (v blízkosti) existujúce zariadenia táto práca neovplyvnila prevádzku existujúcich zariadení na monitorovanie alebo riadenie dopravy.

7.10. Poskytovateľ zabezpečí všetky ďalšie činnosti, ktoré súvisia s inštaláciou technického zariadenia najmä uvedenie všetkých dotknutých plôch do pôvodného stavu, okamžité odstránenie všetkých vzniknutých odpadov v zmysle platných právnych predpisov, vrátane ich odvozu a poplatku za uskladnenie. Poskytovateľ zabezpečí elektrotechnickú dokumentáciu konkrétneho miesta montáže a ostatné nevyhnutné podklady pre zapojenie technického zariadenia do elektrickej siete (a to v prípade potreby aj opakovane).

7.11. Ustanovenia o montáži sa primerane vzťahujú aj demontáž.

7.12. Objednávateľ požaduje pri dodaní: aby pri poskytovaní servisných služieb boli používané výrobcom zariadení predpísané, schválené a kalibrované diagnostické zariadenia, meracie prístroje, opravárenské nástroje a boli dodržiavané technologické postupy stanovené výrobcom zariadení, aby pri servisných službách boli používané originálne náhradné diely, aby vplyvom činnosti poskytovateľa na zariadeniach nedošlo k strate či obmedzeniu záruk na zariadeniach alebo ich častiach a príslušenstve.

7.13. Záruka na práce je 6 mesiacov odo dňa podpisu alebo odsúhlasenia servisného protokolu zo strany Objednávateľa.

8. Požiadavky na riešenie porúch/incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený incident). Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.

8.1. Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:

- 8.1.1. telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
- 8.1.2. v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
- 8.1.3. v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.