

# Katalog externích služeb

## Služba č. 1 – Servis ICT a BS

### Obsah služby:

#### Telefonická či osobní konzultace

Technická podpora

#### Konzultace a návrh technického řešení

Konzultace a návrh technického řešení

#### HelpDesk

Systém pro zadávání a sledování požadavků nabízí několik možností zaslání požadavku:

- zabezpečeným webovým rozhraním
- telefonicky
- elektronickou poštou
- faxem

#### Služba upgrade

Zahrnuje otestování nových upgrade firmware před instalací u zákazníka a jejich instalaci

#### Strukturovaná kabeláž

Záruční a pozáruční servis strukturované kabeláže

#### Počítačové síť WAN

Záruční a pozáruční servis WAN (WAN je počítačová síť, která pokrývá rozsáhlou plochu – například síť, která překračuje hranice města, regionu nebo státu)

#### Počítačové síť LAN

Záruční a pozáruční servis LAN (LAN je počítačová síť lokální, která umožňuje komunikaci mezi jednotlivými počítači – typicky po budově nebo areálu budov)

#### Počítačové síť – Wireless

Záruční a pozáruční servis Wireless sítí – což jsou lokální bezdrátové sítě (Wireless LAN, WLAN) vycházející ze specifikace IEEE 802.11)

#### Telefonní ústředny

Zahrnuje záruční a pozáruční servis analogových, digitálních a IP telefonních ústředn včetně souvisejících komponent.

#### Elektronické zabezpečovací systémy – EZS

Záruční a pozáruční servis EZS (elektronické zabezpečovací systémy) – zahrnuje komplexní vnitřní i vnější zabezpečení objektů.

## Katalog externích služeb

### **Elektronické protipožární systémy – EPS**

Záruční a pozáruční servis EPS (elektronické požární signalizace) – zahrnuje komplexní řešení pro systémy k detekci požáru, úniku plynů včetně dalších návazných komponent.

### **Kamerové systémy – CCTV**

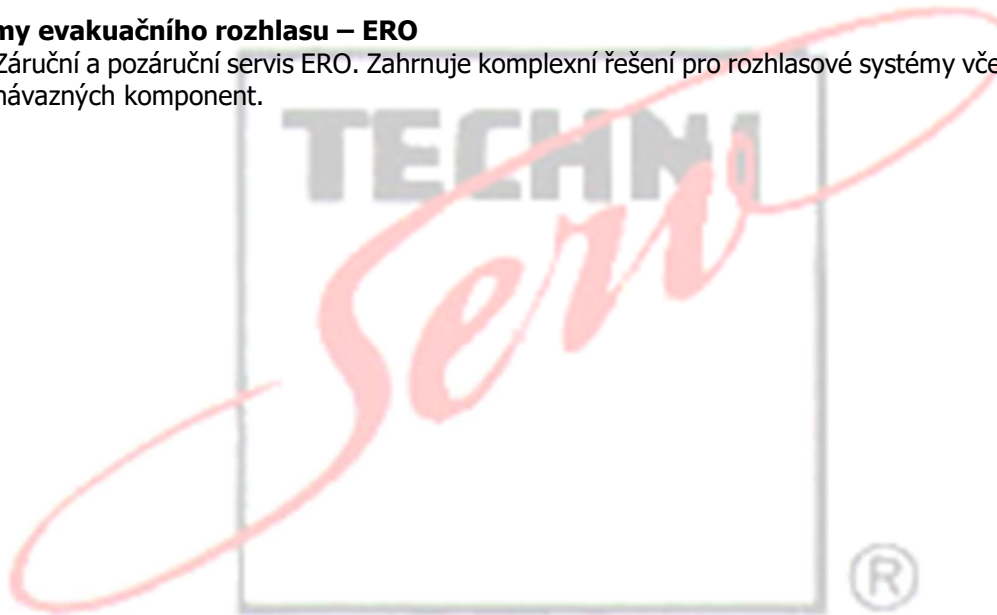
Záruční a pozáruční servis CCTV (kamerový systém). Zahrnuje všechny potřebné technologie pro užití kamer ke sledování prostorů, k zobrazení záběrů a pořizování včetně vyhodnocení obrazových záznamů.

### **Kontrola a evidence vstupu osob – EKV**

Záruční a pozáruční servis. Zahrnuje komplexní řešení řízení přístupu osob do vymezených prostor včetně případné evidence pracovní doby.

### **Systémy evakuačního rozhlasu – ERO**

Záruční a pozáruční servis ERO. Zahrnuje komplexní řešení pro rozhlasové systémy včetně dalších návazných komponent.



## Katalog externích služeb

### Služba č. 2 – Servis systémů řízení technologických zařízení budov

#### Obsah služby:

##### **Telefonická či osobní konzultace**

Technická podpora

##### **Konzultace a návrh technického řešení**

Konzultace a návrh technického řešení

##### **HelpDesk**

Systém pro zadávání a sledování požadavků nabízí několik možností zaslání požadavku:

- zabezpečeným webovým rozhraním
- telefonicky
- elektronickou poštou
- faxem

##### **Služba upgrade**

Zahrnuje otestování nových upgrade firmware před instalací u zákazníka a jejich instalaci

##### **Měření a regulace – MaR**

Záruční a pozáruční servis systémů MaR. Zahrnuje komplexní řešení pro systémy řízení technologických celků – VZT, ÚT, ZTI, ELEKTRO, pro měření spotřeby tepla, vody, plynu, elektřiny apod.

##### **Systém správy budov – BMS**

Záruční a pozáruční servis systémů BMS. Zahrnuje komplexní řešení pro sledování a vyhodnocování provozu zabezpečovacích systémů, monitorování a regulaci tepelně-energetických zařízení, měření a vyhodnocování odběrů energií (elektřina, voda, teplo, plyn atd.), docházkové systémy, kamerové systémy a monitoring a ovládání prvků inteligentní elektroinstalace.

##### **Systém inteligentní instalace – KNX**

Záruční a pozáruční servis systémů KNX. Zahrnuje komplexní řešení pro systémovou řídicí techniku v budovách – systém instalační sběrnice vč. sběrnice vedení, senzorů a aktorů.

## Katalog externích služeb

### Služba č. 3 – Servis stabilních hasicích zařízení

#### Obsah služby:

##### Telefonická či osobní konzultace

Technická podpora

##### Konzultace a návrh technického řešení

Konzultace a návrh technického řešení

##### HelpDesk

Systém pro zadávání a sledování požadavků nabízí několik možností zaslání požadavku:

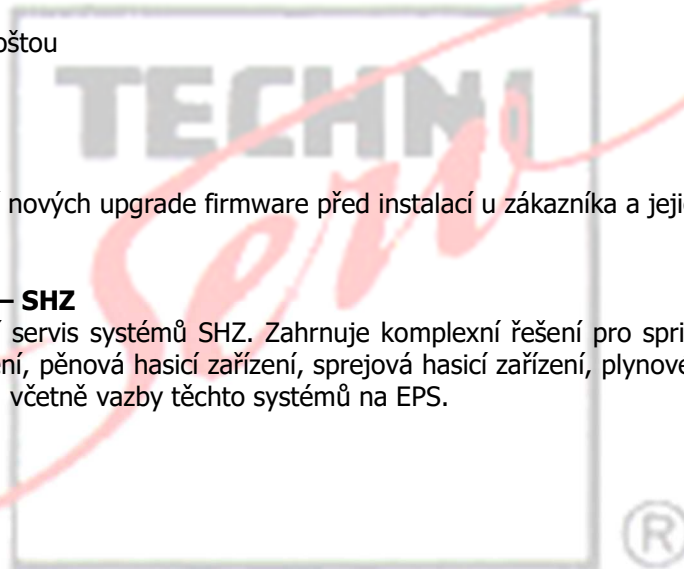
- zabezpečeným webovým rozhraním
- telefonicky
- elektronickou poštou
- faxem

##### Služba upgrade

Zahrnuje otestování nových upgrade firmware před instalací u zákazníka a jejich instalaci

##### Stabilní hasicí zařízení – SHZ

Záruční a pozáruční servis systémů SHZ. Zahrnuje komplexní řešení pro sprinklerové systémy, mlhové hasicí zařízení, pěnová hasicí zařízení, sprejová hasicí zařízení, plynové hašení, prášková hasicí zařízení apod. včetně vazby těchto systémů na EPS.



## Katalog externích služeb

### Služba č. 4 – Servis zdrojů elektrické energie

#### Obsah služby:

##### Telefonická či osobní konzultace

Technická podpora

##### Konzultace a návrh technického řešení

Konzultace a návrh technického řešení

##### HelpDesk

Systém pro zadávání a sledování požadavků nabízí několik možností zaslání požadavku:

- zabezpečeným webovým rozhraním
- telefonicky
- elektronickou poštou
- faxem

##### Služba upgrade

Zahrnuje otestování nových upgrade firmware před instalací u zákazníka a jejich instalaci

##### Záložní zdroje elektrické energie – UPS

Záruční a pozáruční servis systémů UPS. Zahrnuje komplexní řešení pro záložní systémy UPS značek APC, ALTRON, ELTECO apod.

##### Záložní zdroje elektrické energie – NZE

Záruční a pozáruční servis systémů NZE. Zahrnuje komplexní řešení pro náhradní zdroje elektrické energie. Pravidelné profylaktické prohlídky dieselagregátů, výměna motorového oleje, olejového filtru, kontrola palivového systému, výměna palivového filtru, kontrola provozních kapalin, doplnění, dotažení mechanických spojů, kontrola a měření elektrických částí, zátěžové a teplotní měření. Kontrola stavu paliva, kontrola funkčních dílů motoru a alternátoru, oprava drobných poškození na zařízení, které nevyžadují náhradní díly nastavení provozních zařízení a parametrů řídicí jednotky v DA a ATS, zátěžová zkouška akumulátoru záložního zdroje, kontrola dobíjení kontrola celkového stavu dieselagregátu, popis případných závad zkouška provozuschopnosti dieselagregátu, vyhotovení inspekční zprávy, periodické proškolení obsluhy záložního zdroje, případně vstupní proškolení u nového pracovníka obsluhy.

##### Solární zdroje elektrické energie – FVE

Záruční a pozáruční servis solárních systémů – FVE. Zahrnuje komplexní řešení pro solární systémy. Provoz vlastního dispečerského a dohledového centra – H/24 monitoring, servis, údržba a provozování fotovoltaických systémů – pravidelné servisní prohlídky, výjezd k poruchám dle dohodnutých podmínek v SLA, řízení a monitorování provozu fotovoltaických systémů, monitorování a řízení jednotlivých částí VN, NN, datových a zabezpečovacích systémů, servis a údržba VVN, VN, NN zařízení správa dat a dokumentace, činnost revizních techniků a techniků BOZP, služby měření a diagnostiky, kompletní zajištění reklamačního řízení a jednání s dodavateli jednotlivých komponentů, servis a konfigurace Solar Logů, řídicích a monitorovacích systémů, zajištění služeb security – H/24, zajištění sečení a údržby areálu FVE, reporting, komunikace s distribučními společnostmi (ČEZ, EON, PRE) a ostatními společnostmi jako jsou (ERÚ, OTE, HZS, recyklační systémy, banky apod.), měření termovizní kamerou jako bezplatná součást servisu FVE.

## Katalog externích služeb

### Poznámka:

Služby č. 1 – 4 jsou poskytovány na základě uzavřených servisních smluv v režimu 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu. Běžná pracovní doba je od 8 do 17 hodin (po běžné pracovní době je služba poskytována prostřednictvím HelpDesku a telefonní Hot Line).



## Katalog externích služeb


### Služba č. 5 – Softwarové služby

#### Obsah služby:

1. Zajištění provozu APV v rozsahu odstraňování vad a řešení provozních problémů APV (Incidenty).
2. Zajištění uživatelské podpory APV – poskytování HelpDesku a Hot Line.
3. Realizace změn a rozvoj APV požadavků na rozšíření systému na základě odsouhlasení požadavku strukturovaného webového formuláře portálu zákaznické podpory a jednou ročně aktualizace dokumentace skutečného provedení.

#### Poznámka:

Služby jsou poskytovány na základě uzavřené servisní smlouvy v pracovní době od 8:00 do 17:00 hodin prostřednictvím HelpDesku a telefonní Hot Line.



Datum přezkoumání	Přezkoumání vykonal	Změny	Změny schválil
1.10.2018	F. Frantík	Rozšíření služby č. 1 o systém ERO, zavedení služby č. 2 – Servis systémů řízení technologických zařízení budov, č. 3 – Servis stabilních hasicích zařízení a č. 4 – Servis zdrojů elektrické energie	P. Lidinský
1.10.2018	V. Horák	Zavedení nové služby č. 5 – Softwarové služby	P. Lidinský
1.4.2019	F. Frantík, V. Horák	Revize beze změn	P. Lidinský
1.4.2020	F. Frantík, V. Horák	Revize beze změn	P. Lidinský
1.4.2021	F. Frantík, V. Horák	Revize beze změn	P. Lidinský
1.4.2022	F. Frantík, V. Horák	Revize beze změn	P. Lidinský
1.4.2023	F. Frantík, V. Horák	Revize beze změn	P. Lidinský