

**Zoznam servisných úkonov:****1. Softvérová a technická podpora** - podporná servisná služba podľa Zmluvy.

Klasifikácia služieb

Tabuľka 1

| P. č.      | Názov podpornej služby                                                                                                  | Forma odmeny                                                                                                                                                                                         |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A          | Servisná podpora –<br>Služba podpory riešenia servisných prípadov Incidentov/Problémov                                  | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny                                                                                                                                                                    |
| B.<br>a C. | Prevádzková podpora –<br>Prevádzka IS - Služba podpory riešenia chýb a aktualizácií SW<br>Telefonická a mailová podpora | a) Konzultácia v rámci Mesačnej paušálnej odmeny<br>b) Administrácia IS a Požiadavka na službu, v rámci Mesačnej paušálnej odmeny v rozsahu dohodnutých Čhod<br>c) Školenie v rámci paušálnej odmeny |
| D.         | Zmenová podpora –<br>Správa zmien, Upgrade/Update                                                                       | a) v rámci Mesačnej paušálnej odmeny v rozsahu dohodnutých Čhod<br>b) nad rámec dohodnutých Čhod mimo Mesačnej paušálnej odmeny na základe vystavených objednávok a cenových ponúk                   |
|            | Upgrade/Update vyplývajúci z podporných služieb č. A-C                                                                  | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny                                                                                                                                                                    |

- a) Služba podpory riešenia servisných prípadov:
- príjem, registrácia a potvrdenie hlásení o poruche zariadení v jednotlivých miestach inštalácií a ich evidencia
  - služba hlásení SW chýb - hlásenia prípadných chýb v riadiacom a DB softvéri jednotlivých strojov
  - inštalčná podpora - podpora pri obnove častí riadiaceho systému v prípade zlyhania HW, týka sa systémových častí, Linux, MS Windows, Scada
- b) Služba podpory riešenia chýb a aktualizácií SW:
- aktualizácie softvéru v riadiacich automatoch PLC stroja (vstupné pracoviská a centrálné riadenie stroja - zákaznícky produkt spoločnosti Koval systems)
  - aktualizácie databázového a komunikačného softvéru v PCDB (zákaznícky produkt spoločnosti Koval systems)
- c) Telefonická a mailová podpora, telefonické a mailové konzultácie zariadenia na triedenie balíkových zásielok:
- vzdialený prístup zahrňujúci analýzu logovacích súborov operačných systémov a aplikácií pre prípadne poruchy riadiaceho systému

|         |                                                                                                                                                                                                   |                                 |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Parafy: | Príloha č.1                                                                                                                                                                                       | Garant:                         |
|         | Zmluvy o poskytovaní podpornej servisnej služby pre „Zariadenie na triedenie balíkových zásielok“- typ EK 7700 BTZ 01 inštalované v objektoch HSS Bratislava, HSS Košice, HSS Žilina a HSS Zvolen | ÚP – SDČ - OPRLČ                |
|         | Strana 1 z 6                                                                                                                                                                                      | Ev. číslo :<br><b>1880/2022</b> |

- údržba PCDB databázy BTL centrálnej/lokálnej (SW je zákazníckym produktom spoločnosti Koval systems )
  - prístup do PLC pre lokalizáciu prípadnej poruchy (SW je zákazníckym produktom spoločnosti Koval systems )
  - správa a aktualizácia komunikačných interface-ov PCDB s IS LOGIS a APONet
  - dohľad nad vizualizáciou triediacich strojov aktualizácia SW Kamerového systému
  - správa záznamov kamerového systému
- d) Zmenová podpora, prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu v IS (kategória služby „Zmena“). Jedná sa nasledovné činnosti:
- Posúdenie špecifikácie a analýza dopadov
  - Vypracovanie odhadu prácnosti a cenovej ponuky
  - Realizácia a otestovanie zmeny
  - Plán nasadenia a záverečné akceptovanie
  - Školenie

V rámci poskytovania služby podľa bodu b) alebo podľa bodu c) Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na základe jeho požiadavky v rámci Mesačnej paušálnej odmeny práce v rozsahu **celkom 24** Čhod na jeden (1) mesiac v prípade, že požiadavka nevyvolá dopad na integračné závislosti. U integračne závislých služieb je potrebné identifikovať dopady na iné IS (IS LOGIS ,IS APONet...). Nevyčerpané Čhod sa prenášajú do nasledovného mesiaca. Do nasledovného mesiaca sa môžu preniesť všetky nevyčerpané Čhod z predchádzajúcich dvanástich (12) mesiacov. Predplatené hodiny sa čerpajú vždy od najstarších nevyčerpaných hodín. Objednávateľ môže objem **24** Čhod čerpať v priebehu daného mesiaca na vykonanie služieb v súlade s podmienkami tejto zmluvy.

- e) Podpora podľa bodu 1. prílohy je poskytovaná od Po - Ne od 6:00 - 22:00 po celý rok (počas obdobia „vianočnej prevádzky SP“ v režime 24/7) a riadi sa nasledovným postupom:
- I. Všetky servisné SW a technické incidenty budú písomne hlásené na e-mail: **hotline@kovalsystems.com** poverenými osobami Slovenskej pošty a.s.
  - II. Pri hlásení incidentu bude vyplnená **Príloha č.2**, kde budú označené všetky požiadavky na Poskytovateľa s uvedeným druhom incidentu, jeho klasifikáciou a krátkym popisom incidentu. Klasifikácia incidentov je:
    - **Incident triedy I.** – porucha, ktorá znemožňuje používanie BTL, t.j. Zariadenie je úplne nefunkčné.
    - **Incident triedy II.** – porucha, ktorá čiastočne obmedzuje používanie BTL, t.j. Zariadenie je funkčné a triedenie je možné vykonávať v obmedzenom režime (napr. nefunkčný jeden z piatich vstupov).
  - III. Poskytovateľ je povinný prijať hlásenie a reagovať do 30 minút na hlásenie incidentu doplnením a odoslaním Prílohy č.2 časť „vyjadrenie Poskytovateľa“ s vyjadrením o

|         |                                                                                                                                                                                                   |                                 |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Parafy: | Príloha č.1                                                                                                                                                                                       | Garant:                         |
|         | Zmluvy o poskytovaní podpornej servisnej služby pre „Zariadenie na triedenie balíkových zásielok“- typ EK 7700 BTZ 01 inštalované v objektoch HSS Bratislava, HSS Košice, HSS Žilina a HSS Zvolen | ÚP – SDC - OPRLČ                |
|         | Strana 2 z 6                                                                                                                                                                                      | Ev. číslo :<br><b>1880/2022</b> |

postupe a čase riešenia incidentu. Poskytovateľ je povinný do 6 hodín po obdržaní správy o vade začať opatrenia k odstráneniu tejto vady.

- Incidenty triedy I. - čas riešenia **do 24 h.**
- Incidenty triedy II. - čas riešenia **do 48 h.**
- Špeciálne prípady keď je nevyhnutný zásah subdodávateľa sa čas riešenia upresní po konzultácii so Poskytovateľom najneskôr však do **4 dní.**
- Ďalej je Poskytovateľ povinný objednávateľovi na základe zaslaného hlásenia poskytnúť informáciu o výsledku vyriešenia a príčinách incidentu najneskôr do 3 dní od vyriešenia incidentu

#### IV. Spôsoby riešenia incidentov:

Pri riešení incidentu rozlišujeme nasledovné kategórie riešenia:

- Plnohodnotne odstránená závada - BTL je po vykonaní opravy plne funkčná
- Čiastočne odstránená závada - na BTL je viac závad, z ktorých sa z objektívnych príčin nepodarilo na jeden raz všetky závady odstrániť a je potrebný ešte jeden servisný výjazd.

## 2. Preventívna profylaktická prehliadka BTL

### Popis a rozsah činností a servisných prác pri preventívnej profylaktickej prehliadke:

#### a) Kontrola a nastavenie mechaniky:

- **vstupný dopravník:** kontrola dopravných valčekov, kontrola a dopnutie hnacieho remeňa, kontrola ložísk hnacieho pásu valčekov, nastavenie chodu a kontrola elektrickej funkčnosti dopravníka, kontrola funkcie „FOTONKY“ stop a nastavenie kontroly flatov 4mm, kontrola naplní s kontrolou prevodovky, kontrola nastavenia modulu v rovine
- **vážiaci dopravník:** kontrola a dopnutie dopravného pásu, kontrola a dopnutie hnacieho remeňa, kontrola ložísk hnacieho bubnu, nastavenie chodu a kontrola elektrickej funkčnosti dopravníka, kontrola funkcie „FOTONIEK“ a nastavenie kontroly flatov 4mm, kontrola nastavenia váženia a komunikácie vyhodnocovacieho modulu s riadiacim systémom, kontrola naplní s kontrolou prevodovky, kontrola nastavenia modulu v rovine, kontrola a nastavenie podávacích valcov
- **vertikálne dopravníky:** kontrola stavu gumových blokových prevodov, dopnutie a kontrola stavu plošínok, kontrola funkcie ochranných senzorov, kontrola nastavenia súososti kladiek, oporných líšt, kontrola naplní s kontrolou prevodovky, kontrola nastavenia modulu v rovine, kontrola nastavenia hrubého a jemného taktu
- **pásové dopravníky (kódovací, výstupný, vyrovnávací, urýchľovací):** kontrola a dopnutie dopravných pásov, kontrola a dopnutie hnacích remeňov, kontrola ložísk hnacích bubnov, nastavenie chodu a kontrola elektrickej funkčnosti dopravníka, kontrola funkcie „FOTONIEK“ a nastavenie kontroly flatov 4mm, kontrola naplní s kontrolou prevodovky, kontrola nastavenia modulu v rovine, kontrola a nastavenie odoberacích valcov, kontrola a nastavenie prechodových líšt

|         |                                                                                                                                                                                                   |                                 |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Parafy: | Príloha č.1                                                                                                                                                                                       | Garant:                         |
|         | Zmluvy o poskytovaní podpornej servisnej služby pre „Zariadenie na triedenie balíkových zásielok“- typ EK 7700 BTZ 01 inštalované v objektoch HSS Bratislava, HSS Košice, HSS Žilina a HSS Zvolen | ÚP – SDC - OPRLČ                |
|         | Strana 3 z 6                                                                                                                                                                                      | Ev. číslo :<br><b>1880/2022</b> |

- **odovzdávací páskový dopravník:** kontrola a dopnutie dopravných pásov a stavu klinu vedenia, kontrola ložísk hnacích bubnov, kontrola a dopnutie hnacieho remeňa, nastavenie chodu a kontrola elektrickej funkčnosti dopravníka, kontrola funkcie „FOTONIEK“ a nastavenie kontroly flatov 4mm, kontrola naplní s kontrolou prevodovky, kontrola nastavenia modulu v rovine
- **vozíky so sklopnými plošinkami:** kontrola funkcie sklápacieho mechanizmu, kontrola stavu spojovacích kľbových hlavíc, kontrola opotrebovania koliesok, kontrola stavu plastových dielov a dorazov, kontrola opotrebovania (poškodenia) plošínok, kontrola nastavenia základných parametrov vozíkov ako je ich vzdialenosť medzi sebou
- **napínacia stanica:** kontrola behu, vyčistenie teleskopov, dopnutie reťazí, kontrola funkcií kontrolných čidiel, kontrola tesnosti pneumatických piestov a prívodu vzduchu, kontrola posuvného uloženia dráhy (segmentov), kontrola uloženia dráhy v rovine
- **poháňacia stanica:** dopnutie a kontrola reťazí (hnacie, čidlá), kontrola spojky ozubených kolies, vizuálna kontrola klzných líšt, kontrola ložísk poháňacích kolies reťaze, kontrola naplní s kontrolou prevodovky, kontrola nastavenia modulu v rovine, kontrola chodu
- **vyklápacie zariadenia - kulisy:** kontrola dorazov, kontrola chodu pneumatických piestikov, nastavenie piestikov, kontrola funkcie kontroly polohy piestika, kontrola funkčnosti pneumatických prvkov a pneumatického a elektrického rozvodu
- **výstupné pracoviská - sklzy:** kontrola stavu opotrebenia sklzových plôch, kontrola plastových sklzov, kontrola funkcie senzorov zaplnenia sklzu a dlhých fotóniek, kontrola funkčnosti zastavenia sklzu a zaplnenia sklzu a svetelnej signalizácie zastavenia sklzu
- **pneumatický systém:** kontrola záznamov pravidelnej údržby kompresora, kontrola prevádzkových náplní (olej), výmena filtra pneumatického systému, kontrola tesnosti systému pneumatického vedenia a pneumatických prvkov
- **vyrovnávací stanica:** kontrola nastavenia vyrovnávacieho mechanizmu, kontrola opotrebovania vyrovnávacích líšt, kontrola nastavenia hrubého a jemného taktu
- **stop systém:** kontrola stop systému a bezpečnostných prvkov stroja
- **vykonanie úprav a zásahov na zariadení pre zlepšenie jeho vlastností:** na základe skúseností s prevádzkou takýchto zariadení, údržbárske práce
- **informatika linky a podporné zariadenia prevádzky:** kontrola funkčnosti elektronickej informatiky, kontrola tlače vlajočiek, kontrola generovania opakovaného čiarového kódu, v prípade potreby vykonanie potrebných úprav
- **vykonanie ročného ciachovania váh:** kontrola správnosti váženia váh na všetkých linkách a zabezpečenie správneho nastavenia jedenkrát ročne
- **dohľadový videosystém:** čistenie dohľadových videokamier, nastavenie obrazu, kontrola funkčnosti dohľadového systému a možnosti video záznamu z kamier
- **doplnenie, resp. výmena prevádzkových náplní a olejov,** konzervácia a odskúšanie zariadenia vo všetkých prevádzkových režimoch
- **vertikálny dopravník HK25:** kontrola a nastavenie vstupných a výstupných dopravníkov zdvihacieho zariadenia, kontrola rámp, kontrola a nastavenie systému zdvihacieho zariadenia - kladky, pohonové jednotky, ťažne pásy, snímača polohy plošiny, kontrola

|         |                                                                                                                                                                                                   |                       |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Parafy: | Príloha č.1                                                                                                                                                                                       | Garant:               |
|         | Zmluvy o poskytovaní podpornej servisnej služby pre „Zariadenie na triedenie balíkových zásielok“- typ EK 7700 BTZ 01 inštalované v objektoch HSS Bratislava, HSS Košice, HSS Žilina a HSS Zvolen | ÚP – SDČ - OPRLČ      |
|         | Strana 4 z 6                                                                                                                                                                                      | Ev. číslo : 1880/2022 |

elektrickej výzbroje zariadenia, kontrola riadenia, kontrola STOP systému a zabezpečovacích prvkov – celá činnosť realizovaná na zariadení v zmysle vyhlášky k určenému zariadeniu

- **dopravné trasy:** kontrola mechanických častí, kontrola náplní v elektrobubnoch, kontrola a dopnutie dopravných pásov, chodu dopravníkov, kontrola nastavenia ochrán, funkčnosť riadiaceho automatu, kontrola STOP systému a zabezpečovacích prvkov

b) Diagnostika riadiaceho systému:

- údržba riadiaceho systému
- prístup do PLC na lokalizáciu prípadnej poruchy
- aktualizácia riadiaceho SW v PLC
- aktualizácia riadiaceho SW v PC vizualizácia plus PCDB

c) Preškolenie obsluhy a údržby:

- v rámci preventívnej profylaktickej prehliadky (PP) bude vykonané aj preškolenie personálu obsluhy a údržby za účelom zoznámenia sa nových pracovníkov so zariadením v rozsahu jeden deň

d) Preškolenie obsluhy a údržby:

**Zhotoviť je povinný po ukončení profylaktickej prehliadky vystaviť preberací protokol v zmysle prílohy č.6 Zmluvy.**

**Mesačný paušálny poplatok za poskytovanie podpornej servisnej služby vrátane 2x preventívnej profylaktickej prehliadky BTL (poskytovaná každých 6 mesiacov na HSS BA a každých 12 mesiacov na HSS ZA, HSS ZV a HSS KE):**

- **od 1.1.2023 do 31.12.2023 spolu vo výške 30 397,50 EUR bez DPH (cena predstavuje mesačný paušálny poplatok PP BTL BA,ZA,KE,ZV) kde celkovú sumu tvoria poplatky za**
  - i. **SW a zmenová podpora v sume 19 745,25 EUR bez DPH**
  - ii. **Profylaktické prehliadky za 4 linky 10 652,25 EUR bez DPH**

**3. Súčasťou mesačného paušálneho poplatku za poskytovanie podpornej servisnej služby je započítaný 2 krát (slovom dvakrát) výkon servisných prác na incidentoch mechanického charakteru spojených s potrebou výjazdu technikov na miesto incidentu.**

Cena výjazdu pokrýva náklady na:

- a) hodiny práce zamestnanca (systémový technik, servisný technik, montážny technik) Poskytovateľa v základnom pracovnom čase pondelok až piatok od 7,00 – do 17,00 hod. a odpracované nad rámec základného pracovného času (v nadčasovom pracovnom čase) a mimo pracovné dni, ako sú sobota, nedeľa, a sviatok.
- b) čas technika strávený na ceste
- c) dopravné náklady: podľa skutočne najazdených kilometrov uvedených v servisnom zápise

|         |                                                                                                                                                                                                   |                                 |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Parafy: | Príloha č.1                                                                                                                                                                                       | Garant:                         |
|         | Zmluvy o poskytovaní podpornej servisnej služby pre „Zariadenie na triedenie balíkových zásielok“- typ EK 7700 BTZ 01 inštalované v objektoch HSS Bratislava, HSS Košice, HSS Žilina a HSS Zvolen | ÚP – SDČ - OPRLČ                |
|         | Strana 5 z 6                                                                                                                                                                                      | Ev. číslo :<br><b>1880/2022</b> |

**Poznámka:**

- a.) Všetky práce a s tým spojené všetky náklady budú uložené v databáze Poskytovateľa. Náklady zahŕňujú všetky pracovné časy pre analýzu, vyhľadávanie a diagnostiku, ktorú potrebujú zamestnanci Poskytovateľa pri spracovaní hlásení od poverených zamestnancov Objednávateľa.
- b.) Všetky práce budú realizované v zmysle pokynov (návodov na údržbu) výrobcu zariadení a v zmysle platných smerníc a nariadení.

*K mesačnému paušálnemu poplatku bude pripočítaná DPH v zmysle platných predpisov.*

|         |                                                                                                                                                                                                            |                                 |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Parafy: | Príloha č.1                                                                                                                                                                                                | Garant:                         |
|         | Zmluvy o poskytovaní podpornej servisnej služby pre<br>„Zariadenie na triedenie balíkových zásielok“- typ EK 7700 BTZ<br>01 inštalované v objektoch HSS Bratislava, HSS Košice, HSS<br>Žilina a HSS Zvolen | ÚP – SDČ - OPRLČ                |
|         | Strana 6 z 6                                                                                                                                                                                               | Ev. číslo :<br><b>1880/2022</b> |