**Příloha č. 4 Technická specifikace – podmínky realizace služeb**

**1. Obecné podmínky**

**1.1. Základní cíl**

Základním cílem zakázky je zajistit provádění pravidelných servisních prohlídek, oprav a havarijních oprav zvlhčovačů v majetku Českého rozhlasu.

**1.2. Definice pojmů a postupy při zajišťování plnění**

1. **Servisními prohlídkami** jsou míněny pravidelné servisní prohlídky zvlhčovačů v rozsahu stanoveném jednotlivými výrobci zařízení, platnou legislativou a rámcovou dohodou na jednotlivé typy předmětných zařízení.

**Postup při provádění servisních prohlídek:**

Plnění je prováděno na základě výzvy k plnění v termínech a rozsahu uvedených v rámcové dohodě a v příloze rámcové dohody; u objektů s menším provozem zvlhčovačů je plnění prováděno pouze v případě potřeby servisu.

V případě, že je v rámci servisní prohlídky zjištěna závada, jejíž odstranění je možno provést přímo při servisní prohlídce a náklady na toto odstranění nepřevyšují částku 2.000,- Kč bez DPH, je poskytovatel povinen na základě telefonického souhlasu kontaktní osoby objednatele závadu odstranit při servisní prohlídce. Objednatel písemně potvrdí souhlas s odstraněním závady nejpozději nebližší následující pracovní den.

V případě, že je v rámci servisní prohlídky zjištěna závada, jejíž odstranění není možné provést přímo při servisní prohlídce, nebo náklady na odstranění závady převyšují 2.000,- Kč bez DPH, poskytovatel uvede závadu do protokolu o poskytnutí služeb,

V případě, že k odstranění zjištěné závady/zjištěných závad jsou potřeba náhradní díly či spotřební materiál, budou potřebné náhradní díly či materiál specifikovány buď v protokolu o poskytnutí služeb, nebo následně e-mailem, nejpozději však před předložením faktury za servisní prohlídku,

V případě, že poskytovatel při provádění servisní prohlídky zjistí vážnou závadu, která může bezprostředně vést ke zranění osob, či ke vzniku škod na zařízení, na majetku ČRo, na majetku třetích osob, či na životním prostředí, je poskytovatel kromě uvedení této informace do protokolu o poskytnutí služeb současně povinen bezodkladně telefonicky informovat zástupce objednatele.

**b) Opravami** je míněno odstranění závad zjištěných při servisních prohlídkách, havarijních zásazích, při provozu či při interních kontrolách zařízení prováděných pracovníky objednatele.

**Postup při provádění oprav:**

Plnění je prováděno na základě výzvy k plnění, která bude obsahovat: identifikační údaje objednatele; název veřejné zakázky; vymezení předmětu a rozsahu plnění, (způsob) určení ceny v české měně bez DPH a s DPH, časový harmonogram plnění; lhůtu a místo (způsob) dílčího plnění; další požadavky na zpracování nabídky nebo k obsahu plnění.

c) **Havarijními zásahy** jsou míněny havarijní zásahy a opravy objednané telefonicky v případě havarijního stavu. Havarijním stavem se rozumí zejména situace, kdy dojde k závadě zařízení a absence rychlého a operativního řešení závady by mohla způsobit škody na majetku objednatele, případně třetích osob, ohrozit či znemožnit výkon činností objednatele, které je povinen vykonávat na základě zákona č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu, případně ohrozit lidské životy nebo zdraví nebo životní prostředí.

**Postup při havarijních zásazích:**

Havarijní zásah a oprava jsou ze strany objednatele objednávány telefonicky s písemným potvrzením objednávky provedeným nejpozději nejbližší následující pracovní den. Havarijní zásahy je poskytovatel povinen zajistit nejpozději do 10 pracovních dnů od jejich ohlášení na kontaktní telefon poskytovatele. Havarijní zásah je poskytovatelem zahájen v dojezdovém čase stanoveném rámcovou dohodou. Sankce v případě nezahájení odstraňování havarijní závady v dojezdovém čase stanoveném rámcovou dohodou činí 500,- Kč za každý započatý den nad rámec dohodou stanoveného dojezdového času. Cílem havarijního zásahu je pokud možno odstranit závadu ihned, nebo provést minimálně práce nutné k odvrácení škod a zajištění provozu.

Při havarijním zásahu mohou nastat tyto situace:

V rámci havarijního zásahu provedeného nejpozději do 10 pracovních dní od objednání bude závada bez dalšího odstraněna a smluvní strany vzájemně písemně potvrdí podobu a akceptaci objednávky / dílčí smlouvy. V takovém případě bude vyúčtování havarijního výjezdu i opravy provedeno s použitím sazeb pro havarijní opravy.

V rámci havarijního zásahu bude zjištěno, že k odstranění závady jsou potřeba náhradní díly či spotřební materiál. V takovém případě budou potřebné náhradní díly či materiál specifikovány buď v protokolu o poskytnutí služeb, nebo následně e-mailem, nejpozději však před předložením faktury za havarijní zásah. Havarijní zásah bude účtován s použitím sazeb pro havarijní opravy. Oprava bude provedena následně po zajištění potřebných náhradních dílů či materiálu a to v sazbách za opravy.

f) **Řešením závad prostřednictvím reklamace** jsou míněny vady služeb a zboží, které se na službách a zboží objeví v průběhu záruční doby.

**Postup při odstraňování závad na základě reklamací:** Plnění je prováděno na základě písemného nahlášení reklamované vady. V případě, že reklamované vada nemá charakter havarijního stavu, zahájí poskytovatel odstraňování reklamované vady do deseti dnů od nahlášení. Sankce za nezahájení odstraňování reklamované závady v této lhůtě je 500,- Kč za každý započatý den. Lhůta na odstranění reklamované vady je dvacet dnů od nahlášení vad.

g) **Dodávka a použití instalačního a montážního materiálu pro opravy zvlhčovačů a parovodů:** Jedná se o instalační a montážní materiál, který není možno předem přesně specifikovat a to ani z hlediska technické specifikace, a z hlediska četnosti a ceny. Jde o materiál, který není možno nakoupit předem z nákupního systému na dodávky náhradních dílů pro zvlhčovače. Jde o materiál, jehož potřeba vzniká až při provádění oprav zvlhčovačů a zejména při provádění oprav a úprav parovodů. Příkladem instalačního a montážního materiálu jsou například spojovací pásky, objímky, šrouby, matice, ventily, uzávěry, závitové tyče, kabely, wagosvorky či případný spotřební materiál používány do technických prostředků používaných při provádění oprav a úprav (například pájka či technické plyny při svařování).

**1.3. Podmínky zajištění služeb**

a) Poskytovatel je povinen si při poskytování plnění počínat s náležitou odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými právními předpisy a normami, dle pokynů a doporučení výrobců zařízení, v souladu s rámcovou dohodou a každou dílčí smlouvou či objednávkou. Dále je povinen nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy objednatele a zdržet se veškerého jednání, které by mohlo objednatele jakýmkoliv způsobem poškodit.

b) Poskytovatel poskytuje plnění osobně. Poskytovatel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění pro objednatele, které jsou v pracovním nebo jiném obdobném poměru k poskytovateli nebo jsou k poskytovateli ve smluvním vztahu, se řídily vždy rámcovou dohodou a konkrétní dílčí smlouvou či objednávkou. Poruší-li taková osoba jakékoliv ustanovení rámcové dohody, dílčí smlouvy či podmínky stanovené v objednávce, bude se na to hledět, jako by porušení způsobil sám poskytovatel.

c) Poskytovatel je povinen zajistit, aby jeho pracovníci podílející se na poskytování služeb pro objednatele byli trestně bezúhonní.

d) Poskytovatel zajistí, že se jeho pracovníci při vstupu do objektu objednatele a při pohybu v něm budou řídit vnitřními předpisy objednatele, se kterými je objednatel seznámí. Poskytovatel zajistí, že jeho pracovníci budou při provádění veškerých činností dodržovat předpisy týkající se bezpečnosti práce, požární ochrany a ochrany životního prostředí.

e) Poskytovatel zajišťuje vybavení svých pracovníků odpovídajícím pracovními a ochrannými pomůckami v souladu s platnými předpisy a jednotným pracovním oděvem vhodným pro danou činnost.

f) Poskytovatel je povinen při servisu a opravách používat pouze schválená a kalibrovaná diagnostická zařízení, měřicí přístroje a nářadí.

g) Poskytovatelem používané čistící a desinfekční prostředky budou vysoké kvality a nebudou škodlivé pro zařízení, pro pracovní prostřední a pro životní prostředí.

h) Poskytovatel se zaručuje, že vlivem jeho činnosti nedojde na zařízení ke ztrátě či omezení záruk na zařízení či jeho části.

ch)Poskytovatel zajistí, aby vlivem jeho činnosti nedošlo ke znečištění či poškození majetku, zařízení a prostor objednatele.

i) Poskytovatel je povinen bezodkladně telefonicky informovat objednatele o všech závažných závadách zjištěných při servisních prohlídkách, revizích a kontrolách či havarijních výjezdech; v případě nezastižení kontaktní osoby objednatele bude namísto něj informován příslušný regionální pracovník objednatele, a to nejpozději při potvrzování servisního výkazu;

j) Poskytování předmětných služeb z hlediska počtu techniků bude prováděno takto:

- servisní prohlídky budou zajištovány jedním technikem; v případě, že poskytovatel vysílá na servisní prohlídky dvoučlenné posádky techniků, tak je to možné, cena uvedená v cenové tabulce je však cena paušální za servisní prohlídku bez ohledu na počet techniků,

- opravy a havarijní opravy budou zajištovány jedním technikem (tj. bude účtována hodinová sazba za jednoho technika), v případě, že by k provedení vybraných oprav či havarijních oprav bylo nutno vyslat dvoučlennou posádku, je nutné odsouhlasení ze strany objednatele,

k) Poskytovatel je odpovědný ve smyslu obecných ustanovení OZ za škodu způsobenou na majetku či zařízení objednatele v souvislosti s poskytováním služeb podle rámcové dohody, a to za škodu vzniklou přímo v průběhu poskytování služeb i za škodu vzniklou v důsledku neodstranění závady, neodborného provedení služeb či jiného porušení povinnosti poskytovatele, jakož i jeho nedbalosti.