

Specifikace a podmínky služeb poskytovaných PCO

1. Poskytovatel provádí prostřednictvím PCO nepřetržité monitorování a vyhodnocování zpráv přenášených z připojených EZS v objektech objednatele.
2. PCO poskytovatele zaznamenává zprávy o násilném napadení objektů objednatele (při narušení střeženého prostoru nebo při aktivaci tísňových tlačítek), o zapnutí nebo vypnutí EZS, o poškození EZS a zprávy o technických stavech EZS.
3. V případě, kdy PCO zaznamená zprávu o násilném napadení některého objektu objednatele, zajistí operátor PCO neprodleně výjezd pohotovostní výjezdové hlídky k tomuto objektu objednatele s cílem zjištění příčin přenosu této zprávy, zadržení osob, které se neoprávněně nacházejí v objektu objednatele a zabránění vzniku případně hrozících hmotných škod na majetku, případně pro zajištění veřejného pořádku v objektu objednatele.
4. V případě, kdy PCO zaznamená zprávu o násilném napadení některého objektu objednatele a zjevně se jedná o chybu osob provádějících obsluhu při manipulaci s EZS, provede operátor PCO nejdříve telefonické ověření situace s oprávněnou osobou objednatele uvedenou v článku IX. odst. 1 smlouvy (dále jen „oprávněná osoba objednatele“). Na základě tohoto ověření a vyhodnocení situace pak může být provedeno zrušení výjezdu pohotovostní výjezdové hlídky.
5. Poskytovatel zajišťuje výjezd pohotovostní výjezdové hlídky k objektu objednatele v co nejkratší možné době, v rámci objektivních možností PCO zaznamenat zprávy o násilném napadení objektu objednatele a v rámci objektivních možností příslušné pohotovostní výjezdové hlídky při provádění služeb, v závislosti na nutně potřebném čase od zaznamenání zprávy o násilném napadení objektu objednatele PCO do příjezdu pohotovostní výjezdové hlídky k objektu objednatele.
6. Po příjezdu pohotovostní výjezdové hlídky k objektu objednatele provedou pracovníci pohotovostní výjezdové hlídky řádnou kontrolu obvodu objektu objednatele a všech vstupů do objektu objednatele nebo zákrok k zajištění veřejného pořádku v případě aktivace tísňových tlačítek. Jestliže bude kontrolou zjištěno prokazatelné násilné napadení objektu objednatele, provedou zákrok k zadržení osob, které se neoprávněně nacházejí v objektu objednatele a jejich předání Policii ČR nebo obecní či městské policii, při použití všech zákonných prostředků. Mimo pracovní dobu objednatele jsou pracovníci pohotovostní výjezdové hlídky oprávněni vstoupit do objektu objednatele pouze za přítomnosti oprávněné osoby objednatele.
7. Na základě zjištěných skutečností a podle jejich závažnosti, bude informována oprávněná osoba objednatele a příslušné instituce (Policie ČR, obecní či městská policie, záchranná služba, hasičský záchranný sbor, správce plynárenských a elektrických sítí atd.).
8. Základní doba nezbytných úkonů prováděných pracovníky pohotovostní výjezdové hlídky při kontrole obvodu objektu objednatele a zákroku k zadržení osob nebo při zákroku k zajištění veřejného pořádku je omezena na 15 minut, přičemž v nutných případech a po kvalifikovaném posouzení závažnosti situace v objektu objednatele pracovníky pohotovostní výjezdové hlídky a po dohodě s oprávněnou osobou objednatele je možné překročení této základní doby. V případě, kdy dojde k překročení základní doby, je poskytovatel oprávněn další služby nad rámec této základní doby samostatně vyúčtovat objednateli (viz. čl. V. odst. 3 smlouvy).
9. Pro připojení EZS na PCO a monitorování zpráv přenášených z připojených EZS, musí mít objednatel v objektech objednatele nainstalovány a provozovány funkční EZS, zajišťující minimálně kvalitní plášťovou ochranu odpovídající platným předpisům a normám, obsahující přenosové zařízení, včetně zajištěného pravidelného servisu a revizí k tomu oprávněným dodavatelem.
10. Objednatel je povinen neprodleně informovat poskytovatele o jakémkoli zásahu či změnách na svých EZS, o všech změnách týkajících se způsobu komunikace s oprávněnými osobami objednatele a o všech změnách týkajících se oprávněných osob objednatele.
11. Objednatel je povinen osobám provádějícím obsluhu EZS stanovit jejich práva a povinnosti v souladu se smlouvou. Osoby provádějící obsluhu EZS v objektu objednatele určují dobu zajištění střeženého prostoru tím, že na ovládací klávesnici EZS nebo jiným způsobem provedou zapnutí nebo vypnutí EZS. Po zapnutí je EZS uveden do provozuschopného stavu, kdy EZS zajišťuje střežený prostor v objektu objednatele. Nezávisle na zapnutí nebo vypnutí, EZS nepřetržitě monitoruje aktivace tísňových tlačítek, ochranu EZS proti poškození a technické stavy.
12. Objednatel při opuštění objektů objednatele odpovídá za uvedení EZS do provozuschopného stavu.
13. Poskytovatel neodpovídá za následky chybné funkce přenosového zařízení nebo přenosové cesty způsobené poškozením popř. neodbornou manipulací, vnějším zásahem či jiným způsobem, nezaviněným poskytovatelem. V případě, kdy objednatel nezajistí uvedení EZS do provozuschopného stavu, neodpovídá poskytovatel za následky způsobené porušením této povinnosti objednatele.
14. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou porušením povinností poskytovatele v případě, kdy k tomuto porušení povinností došlo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost poskytovatele, tj. zejména živelnou pohromou, dopravní nehodou, vnějším zásahem nebo jiným způsobem, nezaviněným poskytovatelem. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikla objednateli v důsledku porušení povinností objednatele.
15. Poskytovatel se zavazuje upozornit objednatele na zjištěné nedostatky v zabezpečení objektů objednatele či některého z nich a objednatel je povinen na tyto připomínky reagovat a zjištěné objektivní nedostatky v zabezpečení objektů objednatele či některého z nich neprodleně odstranit.