

**Smlouva o Zajištění Správy, Servisních a Revizních činností  
v nemovitostech u 14|15 BAŤŮV INSTITUT“**

**Příloha č. 2 – technologický a zákaznický dispečink  
a komunikační rámec mezi objednatelem  
a poskytovatelem**

**Technologický dispečink**

Poskytovatel zajistí provoz místního technologického dispečinku v budově a havarijní službu v uvedeném rozsahu činností a za uvedených podmínek:

- Činnosti dispečerů místního dispečinku v budově:
- Písemně přebírá službu od předešlého dispečera v Provozní knize.
- Průběžně monitoruje stav technologií.
- Sleduje a řídí optimální a úsporný provoz technologií.
- Archivace provozních dat systémů v předepsaných intervalech.
- Zjištěnou závadu nebo poruchu bezprostředně hlásí objednateli a podílí se na jejím odstranění.
- Zapisuje veškeré provedené servisní práce do Provozní knihy.
- Zapisuje do provozních knih technologií pravidelné zkoušky, testy + prohlídky.
- Řídí se pokyny nadřízených nebo určeného zástupce objednatele.
- Spolupracuje s pracovníky ostrahy při mimořádných událostech.
- Mimořádné události bezprostředně hlásí nadřízeným.
- Zastupuje poskytovatele v případě nepřítomnosti manažera objektu.
- V případě nepřítomnosti manažera objektu kontaktuje servisní firmy, koordinuje odstranění poruch, řídí činnost údržby.

Uvedené činnosti a způsob jejich výkonu mohou být přiměřeným způsobem přizpůsobeny místním podmínkám v daném období.

Podmínky činnosti technologického dispečinku:

- Plnění poskytovatele dle této smlouvy bude realizováno ve vztahu k budovám stojící na pozemku p. č. st. 3297 a pozemku p. č. st. 3296 a pozemku bezprostředně přiléhajícím k uvedeným budovám na p. č. 1119/16 a dále k pozemku na p. č. 1119/250, vše v k. ú. Zlín, číslo LV 27109, vedené Katastrálním úřadem pro Zlínský kraj, pracoviště Zlín.
- Objednatel poskytne k výkonu činnosti pracoviště vybavené potřebnými technickými a komunikačními prostředky a nutnou dokumentací jako jsou např. dokumentace skutečného provedení stavby, provozní řády, směrnice atd.

Havarijní služba:

- Poskytovatel zabezpečí pohotovostní službu v rozsahu popsaném touto smlouvou a jejími přílohami.

# Smlouva o Zajištění Správy, Servisních a Revizních činností v nemovitostech u 14|15 BAŤŮV INSTITUT“

## Zákaznický dispečink

Poskytovatel musí zajistit stálou službu pro zachycení požadavků a závad prostřednictvím hlasových a elektronických služeb a to v každý den od 6.00 do 20.00. Kontaktní údaje:

Telefon:	+420 xxxx, xxxx
E-mail:	Xxxx, xxxx

Objednatel zajistí, aby přednostně pro vkládání informací o požadavcích a závadách byla využívána služba HelpDesk, ostatní shora uvedené komunikační prostředky budou využívány jako záložní nebo v případě neodkladné záležitosti.

Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby objednatele:

- u požadavků charakterizovaných jako havárie do 1 hodiny od nahlášení;
- u požadavků a závad vylučujících nebo znemožňujících řádný provoz budovy nejpozději do 4 hodin od nahlášení, jsou-li nahlášený po 20. hodině, nejpozději do 9.00 hod. následujícího dne;
- u požadavků a závad způsobujících problémy při užívání a provozování budovy nebo její části, ale umožňujících provoz, je lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz), během přiměřené lhůty dle stupně poškození, nejpozději do 24 hodin od nahlášení.

Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k co nejrychlejšímu vyřešení všech oznámených požadavků a závad.

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a odpověď objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li poskytovatel v tomto momentě schopen takové informace poskytnout, odhadne termín, kdy tyto předběžné informace objednateli poskytne.

## Komunikační rámec mezi objednatelem a poskytovatelem

### Pracovníci Objednatele

problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon
Změny smluv	Ing. Petra Kubíková	Vavrečkova 7040, 760 01 Zlín	xxxx	xxxx
Osoby pověřené jednáním	Ing. Petra Kubíková	Vavrečkova 7040, 760 01 Zlín	xxxx	xxxx
	xxxx	Vavrečkova 7040, 760 01 Zlín	xxxx	xxxx
Osoby oprávněné k předávání požadavků	xxxx	Vavrečkova 7040, 760 01 Zlín	xxxx	xxxx
Osoby oprávněné k hlášení závad	xxxx	Vavrečkova 7040, 760 01 Zlín	xxxx	xxxx

**Smlouva o Zajištění Správy, Servisních a Revizních činností  
v nemovitostech u 14|15 BAŤŮV INSTITUT“**

**Pracovníci Poskytovatele**

<b>problematika</b>	<b>Jméno</b>	<b>Adresa</b>	<b>e-mail</b>	<b>Telefon</b>
Změny smluv	Ing. Jiří Hloušek	Moravská 758/95, 700 30 Ostrava	xxxx	xxxx
Osoby pověřené jednáním	Ing. Jiří Hloušek	Moravská 758/95, 700 30 Ostrava	xxxx	xxxx
	xxxx	Moravská 758/95, 700 30 Ostrava	xxxx	xxxx
Osoby oprávněné k předávání požadavků	xxxx	Tř.T. Bati 21, 761 90 Zlín	xxxx	xxxx
	xxxx	Vavrečkova 7040, 761 90 Zlín	xxxx	xxxx
Osoby oprávněné k hlášení závad	xxxx	Tř.T. Bati 21, 761 90 Zlín	xxxx	xxxx
	xxxx	Vavrečkova 7040, 760 01 Zlín	xxxx	xxxx