

Příloha č. 3 – Specifikace podmínek realizace služeb

1. Obecné podmínky

1.1. Základní cíl

Základním cílem zakázky je zajistit provádění pravidelných servisních prohlídek v rozsahu daném návody výrobců a legislativou, údržby, oprav, včetně řešení havarijních stavů plynových kotlů a nepřímotopných zásobníkových ohřivačů vody v objektech ČRo Praha 2, Vinohradská 12 a ČRo Praha 8, Hybešova 10.

1.2. Definice pojmů a postupy při zajišťování plnění

- a) **Servisními prohlídkami** jsou míněny pravidelné servisní prohlídky technických zařízení v rozsahu stanoveném jednotlivými výrobcí zařízení, platnou legislativou a rámcovou dohodou na jednotlivé typy předmětných zařízení.
- b) **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. V případě, že je v rámci servisní prohlídky zjištěna závada, jejíž odstranění je možné 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 nejbližší 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 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 objednatele.
- c) **Postup při provádění revizí, kontrol a dalších úkonů:** Plnění je prováděno na základě výzvy k plnění při pravidelných servisních prohlídkách v termínech a rozsahu uvedených v rámcové dohodě a v příloze rámcové dohody. V případě, že je v rámci revizí, kontrol a dalších úkonů zjištěna závada, poskytovatel uvede závadu jak do příslušného dokumentu o revizi či kontrole, tak do protokolu o poskytnutí služeb. V případě, že poskytovatel při provádění revize, kontroly či dalších úkonů 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 objednatele.
- d) **Havarijními zásahy** jsou míněny neodkladné havarijní zásahy a opravy objednané telefonicky v případě havarijního stavu. Havarijním stavem se rozumí zejména situace, kdy by absence rychlého a operativního řešení havárie či závady 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.
- e) **Postup při havarijních zásazích:** Havarijní zásah a oprava jsou ze strany objednatele objednávané telefonicky s písemným potvrzením objednávky provedeným nejpozději nejbližší následující pracovní den. Havarijní zásahy je poskytovatel povinen zajistit nejpozději do 24 hodin po jejich ohlášení. Hlášení o nutnosti havarijního zásahu budou přijímána od objednatele na dispečinku poskytovatele 12 hod. denně (v době od 7,00 do 19,00 hod.), 7 dní v týdnu. Dojezdové časy i jednotkové ceny platné pro havarijní zásahy a opravy jsou stanoveny v rámcové dohodě. 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 1.000,- Kč za každou započatou hodinu 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 havarijní opravy bude závada bez dalšího odstraněna v průběhu téhož dne, v němž byla objednatelem nahlášena a v němž proběhl havarijní výjezd, 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 (viz příloha č. 1 této dohody).
 - v případě nutnosti pořízení náhradních dílů k odstranění závady bude tento postup vč. sdělení orientační ceny náhradních dílů projednán zástupci smluvních stran přímo při havarijním výjezdu; pakliže poskytovatel dostane k dispozici příslušné náhradní díly a závada bude zjištěna při havarijním výjezdu odstraněna v průběhu téhož dne, kdy byla nahlášena a kdy byl havarijní výjezd proveden, budou havarijní výjezd i oprava účtovány s použitím sazeb pro havarijní opravy (viz příloha č. 1 této dohody),
 - v případě, že při havarijním výjezdu dojde k odvrácení bezprostředně hrozících škod, případně bude zajištěna provizorní funkčnost zařízení či rozvodů, případně bude zajištěno odstavení zařízení či rozvodů v nejbližším možném místě k místu poruchy či závady, a nebude možno, případně nebude nutno provést opravu, další postup bude probíhat v režimu dle čl. II. této dohody. Vyúčtování provedeného havarijního výjezdu bude provedeno s použitím sazeb pro havarijní opravy (viz příloha č. 1 této dohody).
- f) **Ostatními opravami** je míněno odstranění závad zjištěných při provozu, při interních kontrolách prováděných pracovníky objednatele, při servisních prohlídkách, při revizích, kontrolách a dalších úkonech, či opravy neodstraněných závad zjištěných při havarijních zásazích.
- g) **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.
- h) **Údržbou** je míněna údržba technických zařízení prováděná dle potřeby nad rámec či mimo termíny pravidelných servisních prohlídek.
- i) **Postup při provádění údržby:** 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.
- j) **Řešením závad prostřednictvím reklamace** jsou míněny vady služeb a zboží, které se na službách a zboží objeví v průběhu záruční doby. V případě, že reklamovaná závada bude mít charakter havarijního stavu, bude použit stejný postup jako u havarijních oprav.
- k) **Postup při odstraňování závad na základě reklamací:** Plnění je prováděno na základě písemného nahlášení reklamované vady. V případě, že reklamovaná vada nemá charakter havarijního stavu, zahájí poskytovatel odstraňování reklamované vady do dvou dnů od nahlášení. Sankce za nazahájení odstraňování reklamované závady v této lhůtě je 1.000,- Kč za každý započatý den. Lhůta na odstranění reklamované vady je deset dnů od nahlášení vad. V případě, že reklamovaná závada nebude odstraněna v desetidenní lhůtě, má objednatel nárok na sankci ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den po uplynutí desetidenní lhůty na odstranění reklamované závady. V případě, kdy by absence rychlého a operativního řešení havárie či závady 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, bude reklamovaná závada objednatelem nahlášena telefonicky, přičemž telefonické nahlášení je

považováno za nahlášení reklamovaných vad objednatelem, a následně je poskytovateli písemně potvrzeno nejpozději v nejbližším pracovním dni. Reklamační zásah bude poskytovatelem zahájen v dojezdovém čase stanoveném rámcovou dohodou pro havarijní zásahy. V případě, že není možno reklamovanou závadu odstranit ihned, provede poskytovatel při reklamačním zásahu minimálně práce nutné k odvrácení škod a zajištění provozu. V případě, že reklamačním zásahem dojde k odvrácení škod a opravu či nákup náhradních dílů nebude možno provést ihned, běží lhůta na odstranění reklamované závady 10 dnů od nahlášení závady. Sankce v případě nezahájení odstraňování reklamované závady, pokud bude mít charakter havarijního stavu, činí 1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad rámec dojezdového času stanoveného pro havarijní zásahy

1.3. Termíny a časy provádění služeb

- a) **Pravidelné servisní prohlídky** budou probíhat v termínech dle přílohy - Specifikace technických zařízení včetně harmonogramu servisních prohlídek. Přesná data provádění pravidelných servisních prohlídek je poskytovatel povinen ohlásit min. 2 dny předem telefonicky nebo e-mailem podle místa plnění kontaktní osobě objednatele uvedené v rámcové dohodě. Požadovaná standardní doba provádění pravidelných servisních prohlídek je stanovena v pracovní dny s nástupem na provádění servisních prohlídek v pracovní době od 8,00 hod. do 15,00 hod. Pokud to budou vyžadovat provozní okolnosti na straně objednatele, je poskytovatel povinen na jeho žádost poskytovat služby po pracovní době, o víkendech či státních svátcích.
- b) **Havarijní zásahy** je poskytovatel povinen zajistit nejpozději do 24 hodin po jejich ohlášení na dispečink poskytovatele. Hlášení o nutnosti havarijního zásahu budou přijímána od objednatele na dispečinku poskytovatele na telefonním čísle jehož obsluha je zajištěna 12 hod. denně (v době od 7,00 do 19,00 hod.) , 7 dní v týdnu.
- c) **Ostatní opravy či údržba nad rámec servisních prohlídek.** Poskytovatel se zavazuje poskytnout služby v místě poskytování služeb na vlastní náklad nejpozději do 2 dnů ode dne přijetí objednávky nebo účinnosti dílčí smlouvy, pokud objednávka nebo dílčí smlouva nestanoví jinak. Poskytovatel je povinen nechat si konkrétní termín provádění opravy odsouhlasit příslušným pracovníkem objednatele. Pokud to budou vyžadovat provozní okolnosti na straně objednatele, je poskytovatel povinen na jeho žádost poskytovat služby po pracovní době, o víkendech či státních svátcích.

1.4. 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 objednatel 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 čisticí a desinfekční prostředky budou vysoké kvality a nebudou škodlivé pro zařízení, pro pracovní prostředí a pro životní prostředí.
- h) Poskytovatel se zaručuje, že nedojde vlivem jeho činnosti na zařízení ke ztrátě či omezení záruk na zařízení či jeho části.
- i) Poskytovatel zajistí, aby vlivem jeho činnosti nedošlo ke znečištění či poškození majetku, zařízení a prostor objednatele.
- j) Poskytovatel je povinen na základě přehledů technických zařízení předaných objednatelem hlídat po dobu platnosti a účinnosti rámcové dohody termíny veškerých servisních prohlídek, revizí a kontrol, a vždy 1 měsíc před vypršením příslušného termínu upozornit na blížící se vypršení termínu e-mailem objednatele.
- k) Poskytovatel je povinen po dobu platnosti a účinnosti rámcové dohody poskytovat objednateli informační a legislativní podporu týkající se provozu plynových kotlů v rozsahu: upozornění na změny legislativy, upozornění na zjištěné nedostatky, poskytování konzultací a doporučení k provozu zařízení.
- l) 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;
- m) Poskytovatel je povinen uvést veškeré závady zjištěné na technických zařízeních v servisním výkazu a dále vypracovat písemnou zprávu obsahující vyhodnocení závažnosti zjištěných závad a doporučení vhodného postupu k jejich odstranění.
- n) Poskytovatel je povinen zajistit provoz telefonického dispečinku nebo pohotovostního telefonního čísla xxxxxxxxxxxxxxxx dostupného 7 dní v týdnu, 12 hodin denně (v době mezi 7,00 a 19,00 hod.).
- o) Poskytovatel je povinen zajistit následující složení posádek:
 - **pravidelné servisní prohlídky** bude zajišťovat minimálně jeden pracovník poskytovatele vybavený potřebným nářadím a náčiním,
 - **havarijní zásahy** bude zajišťovat posádka skládající se z minimálně jednoho , maximálně dvou pracovníků vybavených potřebným nářadím a náčiním,
 - **ostatní opravy či údržbu nad rámec servisních prohlídek** bude zajišťovat posádka skládající se z minimálně jednoho/maximálně dvou pracovníků vybavených potřebným nářadím a náčiním, pokud nebude v objednávce či v dílčí smlouvě stanoveno jinak.
- p) 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.

1.5. Rozsah pravidelných servisních prohlídek

a) Pravidelná servisní prohlídka plynového kotle včetně plynového hořáku (nad 1.000 kW výkonu)

Frekvence: 1xročně

Rozsah:

- zhodnocení stavu kotle a funkčnosti před servisem,
- vyčištění zařízení, mechanické vyčištění kotlového tělesa,
- vyčištění sítka na zpátečce,
- odstranění netěsností v hydraulickém systému kotle,
- kontrola funkce a stavu vyhrazeného plynového zařízení dle vyhlášky č. 85/1978 Sb.,
- kontrola ovládacích prvků a kotlových regulací, kontrola návaznosti na další regulace nebo nadřazené řídicí systémy,
- kontrola, nastavení a přezkoušení bezpečnostních prvků kotlů a hořáků s návaznosti na blokování chodu kotle,
- kontrola provozních termostatů,
- kontrola okruhů ekvitermní regulace,
- kontrola těsnosti plynových armatur a spojů na plynové řadě,
- demontáž a vyčištění hořákové soustavy,
- vyčištění primárního výměníku,
- kontrola a vyčištění plynového filtru, v případě potřeby jeho výměna,
- kontrola a v případě potřeby výměna ionizační elektrody,
- kontrola a v případě potřeby výměna zapalovací elektrody,
- kontrola elektrického zapojení a kabelů,
- vyčištění ventilátorového kola,
- seřízení hořáku a změření emisí (doklad přiložit servisnímu výkazu),
- kontrola těsnosti plynových armatur a spojů přenosným detektorem,
- kontrola úniku spalin,
- měření koncentrace CO ve spalinách,
- měření tahu komína,
- měření teploty spalin,
- zpětná montáž, natlakování topné soustavy, zkouška funkce,
- předání informace o zjištěných závadách, návrh postupu jejich odstranění,
- doporučení pro správný provoz zařízení, upozornění na případné změny legislativy,
- vystavení zprávy z provedené servisní prohlídky,
- včetně práce a dopravy.

b) Pravidelná servisní prohlídka plynového kotle včetně plynového hořáku (o výkonu 50 kW - 1.000 kW výkonu)

Frekvence: 1xročně

Rozsah:

- zhodnocení stavu kotle a funkčnosti před servisem,
- vyčištění zařízení, mechanické vyčištění kotlového tělesa,
- vyčištění sítka na zpátečce,
- odstranění netěsností v hydraulickém systému kotle,
- kontrola funkce a stavu vyhrazeného plynového zařízení dle vyhlášky č. 85/1978 Sb.,
- kontrola ovládacích prvků a kotlových regulací, kontrola návaznosti na další regulace nebo nadřazené řídicí systémy,
- kontrola, nastavení a přezkoušení bezpečnostních prvků kotlů a hořáků s návaznosti na blokování chodu kotle,
- kontrola provozních termostatů,
- kontrola okruhů ekvitermní regulace,
- kontrola těsnosti plynových armatur a spojů na plynové řadě,
- demontáž a vyčištění hořákové soustavy,
- vyčištění primárního výměníku,
- kontrola a vyčištění plynového filtru, v případě potřeby jeho výměna,
- kontrola a v případě potřeby výměna ionizační elektrody,
- kontrola a v případě potřeby výměna zapalovací elektrody,
- kontrola elektrického zapojení a kabelů,

- vyčištění ventilátorového kola,
- seřízení hořáku a změření emisí (doklad přiložit servisnímu výkazu),
- kontrola těsnosti plynových armatur a spojů přenosným detektorem,
- kontrola úniku spalin,
- měření koncentrace CO ve spalinách,
- měření koncentrace CO v ovzduší v místě instalace spotřebiče ve výši 1,5 m nad podlahou,
- měření tahu komína,
- měření teploty spalin,
- zpětná montáž, natlakování topné soustavy, zkouška funkce,
- předání informace o zjištěných závadách, návrh postupu jejich odstranění,
- doporučení pro správný provoz zařízení, upozornění na případné změny legislativy,
- vystavení zprávy z provedené servisní prohlídky,
- včetně práce a dopravy.

c) Pravidelná servisní prohlídka nepřímotopného zásobníkového ohřívače vody (o objemu 500 – 1.000 l)

Frekvence: 1xročně

Rozsah:

- servisní prohlídka zásobníkového ohřívače vody,
- úkony dle návodu k obsluze a v rozsahu předepsaného servisu výrobcem,
- kontrola armatur a odstranění netěsností,
- kontrola anody a v případě potřeby doporučení její výměny,
- vystavení dokladu o provedení servisní prohlídky,
- včetně práce a dopravy.

1.6. Specifické činnosti využívané objednatelem dle jeho aktuální potřeby

Mezi specifické činnosti patří:

Opravy, údržba a další plnění, jehož podmínky nejsou předem konkrétně vymezeny,
 Dodávky materiálu potřebného k odstranění závad zařízení a tím k zajištění provozuschopnosti zařízení