Příloha č.1: Popis služeb

Služby s přidanou hodnotou

KONE 24/7 Connected Services - zařízení propojeno s umělou inteligencí	KONE 24/7 Connected Services je služba nepřetržité diagnostiky, která shromažďuje data o stavu Vašeho zařízení. Tato data analyzujeme a využíváme k tomu, abychom učinili inteligentní a proaktivní rozhodnutí ohledně řešení případných problémů ještě předtím, než nastanou. A pokud se něco stane, hned se to můžeme dozvědět, abychom rozhodli o správném postupu. Tato služba Vám umožní být v klidu tím, že Vás plně informujeme o stavu Vašeho zařízení a veškerých činnostech údržby, které provádíme.

Základní služby

Pravidelná preventivní údržba	V rámci pravidelné preventivní prohlídky odborný pracovník provede všechny úkony potřebné k zajištění provozuschopnosti výtahu tzn. kompletní seřízení zařízení a jeho promazání dle návodu výrobce. Služba zahrnuje doplnění oleje do převodovky a samotné olejové náplně do samo mazů či HY výtahů (služba nezahrnuje výměnu hydraulického oleje u hydraulických výtahů).
Nepřetržitá doba zákaznického centra KONE	Zákaznické centrum KONE pomáhá Vám a Vašim koncovým uživatelům s dotazy nebo problémy souvisejícími se zařízením. V případě jakéhokoli problému stačí nahlásit Váš požadavek na bezplatné telefonní číslo 800 115 115, operátor zaznamená Vaše volání a v případě potřeby servisního zásahu vyšle na místo technika.
Obousměrná komunikace ve výtahu KONE	V případě, že je výtah vybaven obousměrným dorozumívacím zařízením, poskytuje KONE vlastní paušální SIM kartu do tohoto zařízení a platby operátora hradí KONE. Zákazníkovi je pak účtováno v rámci paušální ceny. Odpovědnost za funkčnost je ze Zákazníka přenesena na KONE. V těchto případech KONE provádí vzdálený monitoring dorozumívacího zařízení. V případě zjištění nefunkčnosti/poruchy zařízení automaticky provede opravu zařízení, která je následně fakturována samostatným daňovým dokladem.

Služby pro opravy a odstraňování poruch

Rozsah pokrytí nákladů omezeného počtu oprav hlášených zákazníkem za rok	Paušální platba může zahrnovat omezenou úhradu nákladů za opravy hlášené zákazníkem jak počtem oprav za rok, tak výší nákladů na jednu opravu. Omezený počet těchto oprav zahrnuje náklady za práci technika bez materiálu za rok. Do neplánovaných oprav, které jsou zahrnuty v paušální platbě nejsou zahrnuty závady či opravy objednané a provedené v mimo pracovní dobu KONE, nebo způsobené vandalismem, zásahem vyšší mocí nebo třetí osobou.

Výkonnostní služby

Pracovní doba pro plánované servisní návštěvy	Tato služba vám umožňuje naplánovat termín servisních návštěv tak, aby nejlépe vyhovovaly vašim potřebám: během nebo mimo běžnou pracovní dobu, v noci nebo o víkendu.
Běžná hodinová sazba pro opravy hlášené zákazníkem	Běžná pracovní doba, kdy platí hodinová sazba pro opravy hlášené zákazníkem. Výše hodinové sazby a podmínky pro účtování hodinové zúčtovací sazby mimo pracovní dobu KONE jsou uvedeny a upravovány Všeobecnými servisními podmínkami, které jsou Přílohou č.3 této Smlouvy.
Nástup na opravu hlášenou zákazníkem během dohodnuté pracovní doby	Tato služba určuje dobu odezvy v situacích, kdy dojde k poruše zařízení, kdy kvůli závadě přestane zařízení správně fungovat, nebo kdy je z jiného důvodu vyžadován okamžitý zásah servisního technika společnosti KONE. Doba odezvy se počítá od potvrzení servisní služby zákaznickým centrem KONE až do okamžiku, kdy dorazí servisní technik KONE na místo. Tato služba je poskytována v pracovní době KONE.
Nástup na opravu hlášenou	Pokud bude Zákazník požadovat nástup na opravu v Pohotovostní době KONE,

zákazníkem mimo dohodnutou pracovní dobu nebo v pohotovostním režimu	musí to výslovně uvést při nahlášení poruchy. V tomto případě se KONE zavazuje nastoupit na opravu dle podmínek a v čase, který definuje tato Smlouva. Doba odezvy se počítá od potvrzení servisního požadavku zákaznickým centrem KONE až do okamžiku, kdy dorazí servisní technik KONE na místo.
Vyprošťovací služba a její cena	Vyprošťovací služba KONE zajišťuje rychlé a bezpečné vyproštění uvízlých osob z kabiny výtahu do 60 minut od nahlášení požadavku na Zákaznické centrum KONE. Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin, 7 dní v týdnu. Pokud je výtah vybaven dorozumívacím zařízením, je uvízlá osoba průběžně informována o termínu příjezdu servisního pracovníka na místo.
Odborná zkouška dle ČSN 27 4007	Termíny jsou dány touto normou. Jedná se o provedení zátěžové zkoušky s elektro revizí a kontrola funkčnosti celého zařízení. Oprávněný pracovník vyhotoví zápis z této odborné zkoušky s popisem aktuálních závad a s termínem odstranění a identifikuje provozní rizika zařízení. Tento zápis bude poté předán Zákazníkovi.

Komunikační služby

KONE Online	KONE poskytne v rámci paušální ceny on-line přístup do webového rozhraní, kde Zákazník má komplexní přehled a možnost analýz o pravidelných plánovaných činnostech a provedených opravách s detailním popisem každého zásahu KONE. Dále si Zákazník může nastavit přehled o svém portfoliu a vytvářet reporty/výroční zprávy. Má k dispozici náhled do fakturovaných částek s čísly faktur KONE. Zároveň zákazník má možnost zřizovat přístupy dalším uživatelům a spravovat portál jakožto admin. Další funkcí je získání přístupu do mobilní aplikace KONE Mobile.
Oznámení o servisních prohlídkách e-mailem	Touto službou KONE informuje zákazníka o současném stavu plánovaných, probíhajících nebo dokončených servisních činností. Informace jsou zasílány e-mailem.