PŘÍLOHA „B“ SMLOUVY „COMPLETE“ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÉHO MONITORINGU č. 1532/2023 (dále jen Příloha „B“)

Předmět přílohy:

# Servisní a technické podmínky, ceník servisních zásahů

**I.**

**Podmínky pro řádné poskytování služby, způsob hlášení a odstraňování závad při poskytovaní služby**

**a servisní zásahy poskytovatele**

1. **Zákaznická linka**

 Pro uživatele – společnost **Městská správa sociálních služeb v Mostě - příspěvková organizace**

 je přidělena zákaznická linka Hotline xxxxx, xxxxx

 Tento komunikační kanál je zřízený výhradně pro uživatele a má provozní dobu 24 hodin denně. Všechny vzniklé

 technické závadya nedostatky uživatel oznamuje (hlásí) na tuto linku. Zaměstnanci poskytovatele postupujížádost

 příslušnému oddělení, které je odpovědné za zpětný kontakt a vyřešení daného problému.

1. **Přidělení Key Account Manager (KAM) – kontaktní osoba**

 Pro uživatele – společnost **Městská správa sociálních služeb v Mostě - příspěvková organizace**

 je přidělen Key Account Manager – kontaktní osoba (dále jen „KAM“), který odpovídá za všechny další činnosti,

 související s poskytnutou službou od poskytovatele. „KAM“ je odpovědný za veškerou komunikaci a další plnění

 požadavků (žádostí), které budou na straně uživatele. Přidělený KAM je:

 xxxxx, e-mail xxxxx tel. č.: 4xxxxx

 Další komunikační kanály KAM dohodne s uživatelem tak, aby splňovaly požadavky a očekávání jasné a efektivní

 komunikaci.

1. **Odstranění nahlášených technických závad (nedostatků)**

3.1 Závada na řídící jednotce, systému, mapách, (HW) (TCH) – bez výjezdu technika „servis na dálku – vzdálený

 dohled, přes GPRS“**.** Od nahlášení (oznámení) technické závady ze strany uživatele poskytovateli na

 zákaznickou linku Hotline poskytovatele, uvedenou v ustanovení Článku I., bodu 1, první věta přílohy B,

 poskytovatel garantuje uživateli odstranění zjištěné technické závady maximálně do 3 hodin od uvedeného

 nahlášení (oznámení) a zjištění technické závady, a to bez poplatku (bezúplatně) v ceně měsíčního poplatku

 kdekoliv na území České republiky.

 3.2 Závada na řídící jednotce, systému a GPRS spojení, (HW) (TCH) –potřebný (nezbytný) výjezd technika

 „servis na místě“. Od nahlášení (oznámení) technické závady ze strany uživatele poskytovateli na zákaznickou

 linku Hotline poskytovatele, uvedenou v ustanovení Článku I., bodu 1, první věta přílohy B,

 poskytovatel garantuje uživateli odstranění zjištěné technické závady technikem poskytovatele přímo na daném

 vozidle maximálně do 48 hodin od zjištění technické závady a její přidělení na oddělení logistiky za účelem

 dohodnutí servisního výjezdu, ne však delší než 5 pracovních dní od uvedeného nahlášení (oznámení) technické

 závady ze strany uživatele na oddělení Hotline, a to bezúplatně v ceně měsíčního poplatku, kdekoli na území

 České republiky během pracovní doby, tj. od 7.00 do 17.00 hod.

 Mimo pracovní doby, případně během dní pracovního klidu je výjezd technika zpoplatněn částkou ve smyslu

 aktuálně platného ceníku zveřejněného na webových stránkách poskytovatele.

 3.3 Uživatel služby je povinen v případě zjištění vady na objektu monitoringu, která by mohla být způsobena

 nesprávnou instalací GPS, případně GPS samotným, neprodleně kontaktovat zákaznickou linku poskytovatele

 služby a dále postupovat v souladu s reklamačním řádem společnosti Commander Services s.r.o., VOP

 a zákonnými ustanovení Obchodního zákoníku.

**4. Definice pojmů**

4.1 Pod pojmem odstranění technické závady „servis na dálku přes GPRS“ se pro účely přílohy B rozumí zejména:

 Editace údajů o motorovém vozidle a jeho provozu, vyčtení jednotlivých reportů, dostupnost HW na GPRS,

 firmware v HW apod.

* 1. Pod pojmem „odstranění technické závady na místě“ se pro účely přílohy B rozumí zejména:

Uvolnění antény GPS a GPRS, uvolnění kabeláže vlivem provozu vozidla, sabotáž, vybitá autobaterie, způsobení nefunkčnosti HW neoprávněnou osobou, poškození HW vlivem zejména živelné pohromy, autohavárie apod.; přerušení komunikace GPRS, závady na (TCH) SIM, jednotky apod.

1. **Servisní zásahy**

5.1 *Demontáž (reinstalace) řídící jednotky (HW technologie)*

 V případě, že poskytovatel řídící jednotku demontuje z důvodu její nefunkčnosti, není za tento provedený úkon účtován ze strany poskytovatele uživateli poplatek, s výjimkou sabotáže, vybité autobaterie motorového vozidla, způsobení nefunkčnosti řídící jednotky neoprávněnou osobou, poškození řídící jednotky vlivem živelné pohromy, autohavárie apod. V těchto případech je ze strany poskytovatele uživateli účtován poplatek ve výši 1.454,- Kč, který je uživatel povinen zaplatit poskytovateli. Za reinstalaci z objektu na objekt poskytovatel také účtuje uživateli poplatek ve výši 1.454,- Kč, který je uživatel povinen zaplatit poskytovateli. Pokud jde o ukončení poskytnuté služby, řídící jednotku poskytovatel demontuje a motorové vozidlo uvede do původního stavu za poplatek ve výši 1.454,- Kč, který je uživatel povinen zaplatit poskytovateli. Pokud uživatel nemá zájem odborně demontovat jednotku, resp. jiné zařízení sloužící na řádné poskytnutí služby elektronického monitoringu (technologii), ze strany poskytovatele, poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za vykonání této demontáže. Uživatel je povinen doručit poskytovateli písemné potvrzení o demontování řídící jednotky, resp. jiné technologie uživatelem.

**II.**

**Povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel je povinen řádně a včas plnit všechny povinnosti podle ustanovení Článku I. přílohy B vůči uživateli a zajistit všechny požadavky uživatele spojené s řádným a včasným provozem služby elektronického sledování motorových vozidel (monitoringu) poskytované ze strany poskytovatele uživateli.
2. Pokud poskytovatel opakovaně nesplní termíny pro opravu nebo obnovení elektronického monitorovacího systému sledování vozidel tak, aby byla řádně a včas poskytnuta služba uživateli, poskytne uživateli 100% slevu na měsíčním paušálu (ceně služby) pro příslušné vozidlo v příslušném měsíci.
3. Slevou ve smyslu Článku II. bodu 2 přílohy B se pro účely Smlouvy (přílohy „B“) rozumí odpuštění celého měsíčního paušálu (ceny služby) pro jednotku HW (technologii) motorového vozidla, která nebyla ze strany poskytovatele včas opravena nebo opakovaně nefungoval elektronický monitorovací systém sledování vozidel z důvodů na straně poskytovatele, a to v měsíci, ve kterém nebyla ze strany poskytovatele včas opravena jednotka HW (technologie), resp. v měsíci, v němž opakovaně nefungoval elektronický monitorovací systém sledování vozidel z důvodů na straně poskytovatele.

**III.**

**Povinnosti uživatele**

1. Uživatel je povinen neprodleně hlásit (oznamovat)) všechny technické závady (nedostatky) na jednotce HW

(technologii), jakož i případné technické problémy s online systémem, a to na zákaznickou hotline linku poskytovatele, uvedenou v ustanovení Článku I. bodu 1 první věta přílohy B.

2. Uživatel je povinen zacházet s jednotkou HW (technologií) přiměřeným způsobem a s obvyklou péčí, nesmí ho

využívat k jinému účelu, než je elektronické sledování vozidel (monitoring), resp. další smluvně (mezi poskytovatelem a uživatelem) písemně dohodnuté nadstandardní služby, které poskytovatel poskytuje uživateli.

3. Uživatel služby je povinen veškeré servisní úkony (tj. montáže, reinstalace, demontáže, servisy atd.) objednávat u

 poskytovatele služby a ty musí být výhradně provedeny poskytovatelem služby nebo jím pověřenou osobou. Jakýkoli

 samovolný zásah do technologie nebo hardwaru ze strany uživatele služby nebo jinou třetí osobou bez vědomí

 poskytovatele služby se považuje za podstatné porušení Smlouvy a umožňuje poskytovateli okamžité odstoupení od

 Smlouvy. Kromě toho má poskytovatel vůči uživateli nárok na náhradu všech účelně vynaložených nákladů, které

 vznikly poskytovateli služby v souvislosti se servisem, upgrade systémem a nastavením jako důsledek nedovoleného

 jednání ze strany uživatele služby.

4. Uživatel je povinen po nahlášení (oznámení) technické závady (nedostatku) poskytovateli, pokud je to nutné, zajistit

 přístup poskytovatele k objektu monitoringu tak, aby mohl poskytovatel včas splnit všechny své povinnosti vůči

 uživateli vyplývající mu ze Smlouvy, včetně přílohy B, a aby mohl být ze strany poskytovatele provedený servis přímo

 v objektu monitoringu, a to kdekoliv na území České republiky. Pokud uživatel brání svou nečinností provedení servisu

 (opravy, odstranění zjištěné technické závady-nedostatku) ze strany poskytovatele, nenese poskytovatel

 odpovědnost vůči uživateli za funkčnost monitorování objektu (monitoringu).

5. Pokud uživatel svou nečinností, resp. jednáním opakovaně brání poskytovateli ve vykonání servisu (opravy,

 odstranění zjištěné technické závady-nedostatku) v objektu monitorování (monitoringu), má poskytovatel právo

 odstoupit od Smlouvy.

**IV.**

**Cena servisních a ostatních úkonů**

1. Všechny servisní a ostatní úkony poskytovatele jsou zahrnuté v ceně měsíčního paušálního poplatku na celém území České republiky, včetně dopravy technika na určené místo, kromě poplatků za doplňkové služby zveřejněné na webovém sídle poskytovatele a dále:

Výjezd k objektu monitorování na dohodnuté místo a zjištěná nefunkčnost řídící jednotky HW (technologie) neoprávněnou osobou (lidský zásah) - Poskytovatel (vy)účtuje Uživateli cenu 1.454,-Kč + 9,00 Kč/km, v tomto případě dokumentace i písemné vyjádření technického oddělení Poskytovatele je neoddělitelnou součástí faktury (daňového dokladu).

Výjezd k objektu monitoringu po uplynutí záruční doby HW (dále také jako „pozáruční servis“) na dohodnuté místo jiné, než je pobočka/y poskytovatele služby – poskytovatel (vy)účtuje uživateli cenu 1.454,- Kč bez DPH/výjezd, tedy bez ohledu na objem pozáručních servisů, pro které byl výjezd stranou uživatele objednán. V případě, že se pozáruční servis realizuje na některé z poboček poskytovatele služby, za tento servisní úkon/y se uživateli neúčtují žádné poplatky.

Pokud je to možné, při servisních úkonech poskytovatele týkajících se objektumonitoringu je přítomný oprávněný zástupce uživatele, resp. osoba, jednající ve jméně uživatele. V opačném případě poskytovatel bezodkladně informuje uživatele o vykonaných servisních úkonech.

Výjezd do zahraničí – poskytovatel (vy)účtuje uživateli cenu 9,00 Kč/km a současně vzniklé náklady poskytovatele na stravovací a ubytovací služby, na technické zabezpečení apod.

Servisní a ostatní úkony poskytovatele, které se musí vykonat mimo území České republiky, jsou poskytovány (poskytnuty), resp. prováděny (provedeny) výlučně na základě písemné žádosti uživatele.

2. Ostatní úkony jsou uživateli zpoplatněny dle aktuálního ceníku zveřejněného na webových stránkách poskytovatele.

V Praze, 21. 12. 2023 V Mostě 17.1.2024

|  |  |
| --- | --- |
| .................................................................... | ................................................................................ |
| Poskytovatel | Uživatel |
| Ing. Martin Lukáč, vedoucí odštěpného závodu | Ing. Luboš Trojna, ředitel |