

**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 nepřetržitý 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 na st. p. č. 3297, 3296, 7200, 7201, a pozemků bezprostředně přiléhajících k uvedeným budovám p. č. 1119/149, zapsané v katastru nemovitostí vedeného příslušným pracovištěm Katastrálního úřadu pro Zlínský kraj pro k.ú. a obec Zlín pod LV 27109.
- 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 popsáném touto smlouvou a jejími přílohami.

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

Zákaznický dispečink

Pro podchycení problémů a závad je objednatelem provozována a zavedena služba HelpDesk, která garantuje řízený přenos informace o požadavku nebo závadě poskytovateli a historii jeho řešení. Služba HelpDesk je v provozu 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu.

Služba HelpDesk je poskytována prostřednictvím Internetu a poskytovateli je k této službě umožněn přístup v reálném čase. Poskytovatel je povinen službu a informace v ní evidované sledovat a reagovat na ně ve lhůtách specifikovaných zadavatelem požadavku.

Kromě využívání služby HelpDesk musí poskytovatel zajistit stálou službu pro zachycení požadavků a závad prostřednictvím hlasových, faxových a elektronických služeb a to v každý den od 6.00 do 20.00.

Kontaktní údaje:

Telefon:	+420 730 511 353
E-mail:	14-15@fmib.cz

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 nahlášeny 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.

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

Komunikační rámec mezi objednatelem a poskytovatelem

(níže uvedené tabulky nemusí být vyplněny v rámci nabídky, budou doplněny uchazečem, kterému bude veřejná zakázka přidělena)

Pracovníci Objednatele

problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon	
Změny smluv	Ing. Lenka Struhárová-Jančaříková, Ph.D.	třída Tomáše Bati 21, 760 01 Zlín	struharova@14-15.cz	736 505 510	
Osoby pověřené jednáním	Ing. Lenka Struhárová-Jančaříková, Ph.D.	třída Tomáše Bati 21, 760 01 Zlín	struharova@14-15.cz	736 505 510	
	Ing. Petr Tkadlčík	třída Tomáše Bati 21, 760 01 Zlín	tkadlcik@14-15.cz	736 505 512	
Osoby oprávněné k předávání požadavků	Ing. Petr Tkadlčík	třída Tomáše Bati 21, 760 01 Zlín	tkadlcik@14-15.cz	736 505 512	
Osoby oprávněné k hlášení závad	Ing. Petr Tkadlčík	třída Tomáše Bati 21, 760 01 Zlín	tkadlcik@14-15.cz	736 505 512	

Pracovníci Poskytovatele

problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon	
Změny smluv					
Osoby pověřené jednáním	Jiří Hloušek	Moravská 758/95, Ostrava	hlousek@fmib.cz	602126447	
	Lumír Mokřý	Moravská 758/95, Ostrava	mokry@fmib.cz	724161987	
Osoby oprávněné k předávání požadavků	Milan Zlámal	Tř.T.Bati 21, Zlín	zlamal@fmib.cz	724816878	
	Ludmila Zavadilová	Tř.T.Bati 21, Zlín	zavadilova@fmib.cz	602377221	
	Lumír Mokřý	Moravská 758/95, Ostrava	mokry@fmib.cz	724161987	
Osoby oprávněné k hlášení závad	Milan Zlámal	Tř.T.Bati 21, Zlín	zlamal@fmib.cz	724816878	
	Ludmila Zavadilová	Tř.T.Bati 21, Zlín	zavadilova@fmib.cz	602377221	
	Lumír Mokřý	Moravská 758/95, Ostrava	mokry@fmib.cz	724161987	

Ted