

PRÍLOHA č. 2 : Servisné a technické podmienky, cenník doplnkových služieb

Článok I.

Podmienky pre riadne poskytovanie služieb elektronického monitoringu Nahlasovanie a odstraňovanie väd pri poskytovaní služieb elektronického monitoringu a servisné zásahy poskytovateľa

1. Zákaznícka linka
Pre užívateľa je pridelená zákaznícka linka č. +421 918 918 888, +421 55 33 33 330, hotline@commander.sk.
Tento komunikačný kanál je zriadený výhradne pre užívateľa a má prevádzkovú dobu 24 hodín denne. Všetky vzniknuté technické vady a nedostatky užívateľ oznamuje (nahlasuje) na túto zákaznícku linku.
Zamestnanci poskytovateľa postupujú žiadosť príslušnému oddeleniu, ktoré je zodpovedné za spätný kontakt a vyriešenie daného problému.
2. Pridelenie Key Account Managera (KAM)
Pre užívateľa je pridelený zamestnanec Key Account Manager (ďalej len „KAM“), ktorý zodpovedá za všetky ďalšie činnosti súvisiace s poskytovaním služieb elektronického monitoringu od poskytovateľa. KAM je zodpovedný za všetku komunikáciu a ďalšie splnenie požiadaviek, ktoré budú na strane užívateľa.

Pridelený KAM je :
Ing. Vladimír Dudon, Email: vladimir.dudon@commander.sk, t č.: + 421 908 187 082
Ďalšie komunikačné kanály KAM dohodne s užívateľom tak, aby spĺňali požiadavky a očakávania jasnej a efektívnej komunikácie.
3. Odstránenie nahlásených technických väd (nedostatkov)
 - 3.1 *Závažnosť na riadiacej jednotke, systéme, mape (HW)(TCH) – bez výjazdu technika – „servis na diaľku cez GPRS“.*
Od nahlásenia technickej vady zo strany užívateľa poskytovateľovi na zákaznícku linku poskytovateľa, uvedenú v ustanovení Článku I., bodu 1, prvá veta prílohy č. 2, poskytovateľ garantuje užívateľovi odstránenie zistenej technickej vady maximálne do 3 hodín od uvedeného nahlásenia a zistenia technickej vady. Servis na diaľku cez GPRS je zahrnutý v cene za poskytnuté služby, kdekoľvek na území Slovenskej republiky.
 - 3.2. *Závažnosť na riadiacej jednotke, systéme a GPRS spojení (HW)(TCH) – potrebný (nevyhnutný) výjazd technika – „servis na mieste“.*
Od nahlásenia technickej vady zo strany užívateľa poskytovateľovi na zákaznícku linku poskytovateľa, uvedenú v ustanovení Článku I., bodu 1, prvá veta prílohy č. 2, poskytovateľ garantuje užívateľovi odstránenie zistenej technickej vady technikom poskytovateľa priamo na danom objekte monitoringu maximálne do 48 hodín od zistenia technickej vady a jej pridelenia na oddelenie logistiky za účelom dohodnutia servisného výjazdu, nie však dlhšie ako 5 pracovných dní od uvedeného nahlásenia (oznámenia) technickej vady zo strany užívateľa na zákaznícku linku. Servis na mieste je zahrnutý v cene za poskytnuté služby kdekoľvek na území Slovenskej republiky počas pracovnej doby, t. j. od 07.00 do 17.00 hod.
Mimo pracovného času, prípadne počas dní pracovného pokoja je výjazd technika spoplatnený cenou 18 € bez DPH, a to na každý objekt monitoringu jednotlivo.
4. Definícia pojmov
 - 4.1. Pod pojmom „odstránenie technickej vady na diaľku cez GPRS“ sa na účely prílohy č. 2 rozumie najmä:
Editácia údajov o objekte monitoringu a jeho prevádzke, vyčítanie jednotlivých reportov, dostupnosť HW na GPRS, firmware v HW a pod.
 - 4.2. Pod pojmom „odstránenie technickej vady na mieste“ sa na účely prílohy č. 2 rozumie najmä:
Uvoľnenie antény GPS a GPRS, uvoľnenie kabeláže vplyvom prevádzky motorového vozidla, sabotáž, vybitá autobatéria, spôsobenie nefunkčnosti HW neoprávnenou osobou, poškodenie HW vplyvom najmä živelných pohromy, autohavárie a pod.; prerušenie komunikácie GPRS, vady na (TCH) SIM, jednotky a pod.

5. Servisné zásahy

5.1. Preventívna prehliadka:

Preventívna prehliadka objektu monitoringu, týkajúca sa poskytovaných služieb elektronického monitoringu zo strany poskytovateľa užívateľovi v zmysle zmluvy vykonáva poskytovateľ bezodplatne 2x ročne na všetkých objektoch monitoringu. Preventívnu prehliadkou je jednak fyzická kontrola nainštalovaného zariadenia, ako aj kontrola funkčnosti HW systémom REMOTE (na diaľku).

Preventívna prehliadka môže byť vykonaná iba systémom REMOTE, pokiaľ systém vykazuje 100% funkčnosť. V tomto prípade zariadenie nie je potrebné fyzicky kontrolovať technikom poskytovateľa. Poskytovateľ informuje 1x ročne užívateľa o vykonaných servisných zásahoch, o čom poskytovateľ zasiela užívateľovi report (správu) o vykonaných servisných zásahoch v príslušnom kalendárnom roku.

5.2. Demontáž (remontáž) jednotky – HW (technológia):

V prípade, že poskytovateľ jednotku (technológiu) demontuje z dôvodu jej nefunkčnosti, nie je za tento vykonaný úkon účtovaný zo strany poskytovateľa užívateľovi poplatok, s výnimkou sabotáže, vybitie autobatérie motorového vozidla, spôsobenia nefunkčnosti HW neoprávnenou osobou, poškodenia HW vplyvom živelných pohromy, autohavárie a pod. V týchto prípadoch je zo strany poskytovateľa užívateľovi účtovaný poplatok vo výške 57 € bez DPH, ktorý je užívateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi.

Za reінštaláciu z objektu monitoringu na iný objekt monitoringu poskytovateľ tiež účtuje užívateľovi poplatok vo výške 57 € bez DPH, ktorý je užívateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi. Ak ide o ukončenie poskytnutej služby elektronického monitoringu, jednotku (technológiu) poskytovateľ demontuje a objekt monitoringu uvedie do pôvodného stavu za poplatok vo výške 57 € bez DPH, ktorý je užívateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi.

Pokiaľ užívateľ nemá záujem odborne demontovať jednotku, resp. iné zariadenie slúžiace na riadne poskytnutie služby elektronického monitoringu (technológiu), zo strany poskytovateľa, poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za vykonanie takejto demontáže užívateľom. Užívateľ je povinný doručiť poskytovateľovi písomné potvrdenie o demontovaní jednotky (HW), resp. inej technológie užívateľom.

Článok II. Cenník doplnkových služieb

1. Všetky servisné a ostatné úkony poskytovateľa sú zahrnuté v cene za poskytnuté služby na celom území Slovenskej republiky, vrátane dopravy technika na určené miesto, s nasledovnými výnimkami:
 - 1.1 Remontáž monitorovania objektu á 57 € bez DPH.
 - 1.2 Demontáž monitorovania objektu á 57 € bez DPH.
 - 1.3 Výjazd k objektu monitoringu na dohodnuté miesto a súčasne znemožnenie montáže, demontáže, remontáže alebo servisu (opravy, odstránenia zistenej technickej vady) spôsobené užívateľom či treťou osobou – v takomto prípade poskytovateľ (vy)účtuje užívateľovi jednorazový poplatok vo výške á 57 € bez DPH.
 - 1.4 Výjazd k objektu monitoringu na dohodnuté miesto a zistená nefunkčnosť jednotky HW (technológie) neoprávnenou osobou (ľudský zásah) – v takomto prípade poskytovateľ (vy)účtuje užívateľovi jednorazový poplatok vo výške 57 € bez DPH + 0,33 €/km; v tomto prípade dokumentácia aj písomné vyjadrenie technického oddelenia poskytovateľa je neoddeliteľnou súčasťou faktúry (daňového dokladu).
 - 1.5 Pokiaľ je to možné, pri servisných úkonoch poskytovateľa, týkajúcich sa objektu monitoringu, je vždy prítomný oprávnený zástupca užívateľa, resp. osoba, konajúca v mene užívateľa. V opačnom prípade, poskytovateľ bezodkladne informuje užívateľa o vykonaných servisných úkonoch.
 - 1.6 Za výjazd do zahraničia– poskytovateľ (vy)účtuje užívateľovi cenu 0,33€/km a súčasne vzniknuté náklady poskytovateľa na stravovacie a ubytovacie služby, na technické zabezpečenie a pod.
 - 1.7 Servisné a ostatné úkony poskytovateľa, ktoré sa majú vykonať mimo územia Slovenskej republiky sú poskytované (poskytnuté), resp. vykonávané (vykonané) výlučne na základe písomnej žiadosti užívateľa.